

6 Grand angle

Les enseignes négligent l'orientation client

8 Veille

Les Français toujours aussi exigeants

10 Le self care et la fidélisation au service d'une économie des coûts

13 La relation client en ligne encore défaillante

14 Profession

Bilan positif pour la campagne de buzz d'Europ Assistance

15 Windhurst acquiert b2s

16 Randstad recrute pour la relation client



18 Technologie

20 Tribune

« They serve like we lead »
Ralph Hababou (PB RH Conseil)

30 Rencontre

PIERRE-ANTOINE LAGÉ
Virgin Mobile

Directeur du service client

« Nous avons fait le choix de la simplicité et de la proximité. »

36 Initiatives

La SNCF rattrape son retard sur les réclamations

37 Canal+ rajeunit son centre de contacts

38 Nicolas, un ami qui vous veut du bien

39 Tape à l'œil se rapproche de ses clientes



40 Zoom sur...

DARTY

Le contrat de confiance, base de la relation client, est né de la volonté de la famille Darty d'apporter de la valeur ajoutée à ses clients. Une stratégie indissociable de l'histoire de l'enseigne.



DOSSIER

QUELLES SONT LES LIMITES DE L'AUTOMATISATION?

45

STRATÉGIE Le tout automatique est-il pour demain? Rien n'est moins sûr. Malgré les serveurs vocaux interactifs (SVI), le self care sur Internet, qui pourtant se développe rapidement, les clients exigent toujours un contact humain. Et les entreprises, pour les fidéliser, s'empresent de le leur garantir.

EN PRATIQUE

50

COMMENT RÉUSSIR LE DÉPLOIEMENT D'UN OUTIL CRM

ORGANISATION Doter une entreprise d'une solution CRM est une révolution technique et humaine qui, mal maîtrisée, peut conduire à une baisse de productivité. Pourtant, en adoptant une attitude d'ouverture, il est possible de minorer les perturbations et d'optimiser les process métier.

56 Juridique

Égalité de traitement et individualisation des salaires

57 Avis d'expert

Le nouveau visage des centres de contacts

ENQUÊTE

DONNÉES PERSONNELLES: UNE GESTION ABUSIVE?

ÉTHIQUE Malgré l'encadrement de la loi française sur la collecte et l'utilisation des données personnelles, il semblerait que la réglementation contienne des failles propices à certaines dérives.

23

58 Profil

ISABELLE MIROCHA
Responsable Relations Client de Midas France

