

POURQUOI INTERNALISER SA RELATION CLIENTS ?

4 BONNES RAISONS

CRÉER UN LIEN FORT AVEC SES CLIENTS

Le sentiment d'appartenance des équipes du centre de relation clients internalisé, les incite plus naturellement à créer un lien de proximité avec les clients.



FORMER SES ÉQUIPES SELON SES BESOINS

En internalisant, l'entreprise peut plus facilement identifier ses besoins spécifiques en formations et organiser les sessions adaptées.

FACILITER LES ÉCHANGES D'INFOS ENTRE SERVICES

Il est plus simple d'obtenir la bonne information auprès des services en interne pour apporter des réponses claires et rapides aux clients. En cas de problème, l'information remonte également plus rapidement.



MAÎTRISER LA QUALITÉ

En gardant le contrôle sur l'ensemble de la chaîne de valeur de la relation clients, l'entreprise peut s'assurer de la qualité délivrée sur tous les canaux et à chaque moment du parcours clients.

97% DES CONSOMMATEURS CONSIDÈRENT LA QUALITÉ DU SERVICE CLIENT COMME UN CRITÈRE IMPORTANT DANS LE CHOIX D'UNE MARQUE