



salesforce

# 20 MEILLEURES PRATIQUES POUR LE SERVICE CLIENT

OFFREZ UN SERVICE CLIENT D'EXCELLENCE





# Le plus important dans un service client est justement le client.

Le monde a changé. Nous sommes plus connectés que jamais à nos terminaux. Mieux informés, vos clients ont plus de choix. En outre, les entreprises disposent aujourd'hui d'un volume de données sans précédent. Dans notre ère de connectivité, vos clients férus de technologies digitales s'attendent à des expériences connectées, adaptatives et fluides. Pour garantir votre réussite future, vous devez proposer des expériences qui correspondent aux exigences croissantes de vos clients dans notre monde hyperconnecté.

Pourtant sur ce point, le service client reste souvent à la traîne. C'est pourquoi nous avons créé cet e-book ! L'objectif : vous offrir les meilleures pratiques dans ce domaine pour réussir à l'ère de la connectivité ! A partir du feedback de nos clients, de nos experts produits et de leaders d'opinion, nous avons élaboré 20 meilleures pratiques pour le service client. Cinq sont consacrées à un service d'excellence sur tous les canaux, cinq exposent comment avoir de bonnes relations avec ses clients et 10 se concentrent sur la mise en place d'une équipe hors pair.

# Sommaire

## Un service client d'excellence sur tous les canaux

- 1 | Apprenez à connaître vos clients, où qu'ils se trouvent
- 2 | Exploitez les données de vos clients
- 3 | Contactez vos clients sur le canal de leur choix
- 4 | Devenez mobile
- 5 | Fournissez une formation multi-canal

## Traitez vos clients comme des amis

- 6 | Partagez des informations utiles
- 7 | Soyez convivial
- 8 | Transformez les difficultés en solutions
- 9 | Faites appel à vos experts
- 10 | Suivez la réglementation

## Renforcez votre équipe

- 11 | Commencez par l'entretien d'embauche
- 12 | Recrutez selon votre culture d'entreprise
- 13 | Voyez plus loin
- 14 | Utilisez la « gamification »
- 15 | Brisez la monotonie grâce à différents canaux
- 16 | Soyez flexible avec l'emploi du temps de vos employés
- 17 | Concevez une fonction qui a du sens
- 18 | Récompensez la réussite
- 19 | Donnez des feedbacks réguliers
- 20 | Offrez des opportunités de progression



## Section 1

# Un service client d'excellence sur tous les canaux

Grâce à la technologie, les clients d'aujourd'hui sont toujours connectés à travers différents terminaux. Ils constituent un poids important avec des avis bien tranchés. Par conséquent, si votre service client n'est pas capable d'offrir des prestations d'excellence sur de multiples canaux et terminaux, vous ne pourrez pas fournir un service efficace.

Votre service client doit non seulement suivre l'évolution de vos clients, mais il doit aussi les devancer pour être prêt à les accueillir ! Pour cela, vous devez adopter les nouveaux canaux et utiliser vos données pour créer une représentation plus complète que jamais de vos clients.

# Un service client d'excellence sur tous les canaux



## Apprenez à connaître vos clients, où qu'ils se trouvent

Les clients sont souvent moins satisfaits lorsque les entreprises les obligent à utiliser différents canaux pour résoudre leurs problèmes de support. Vérifiez que vos agents connaissent bien vos clients, qu'ils appréhendent leurs besoins, leur historique avec l'entreprise, leurs canaux d'interaction préférés, etc. Ainsi, si un client commence une conversation par e-mail, il n'aura pas à recommencer s'il passe au téléphone ou à la messagerie instantanée.



## Exploitez les données de vos clients

Utilisez votre centre d'appels comme point de rassemblement des plaintes, commentaires et suggestions produits. Votre équipe doit centraliser toutes les données d'un client à un seul emplacement, pour les rendre accessibles à toute personne impliquée dans le service client.



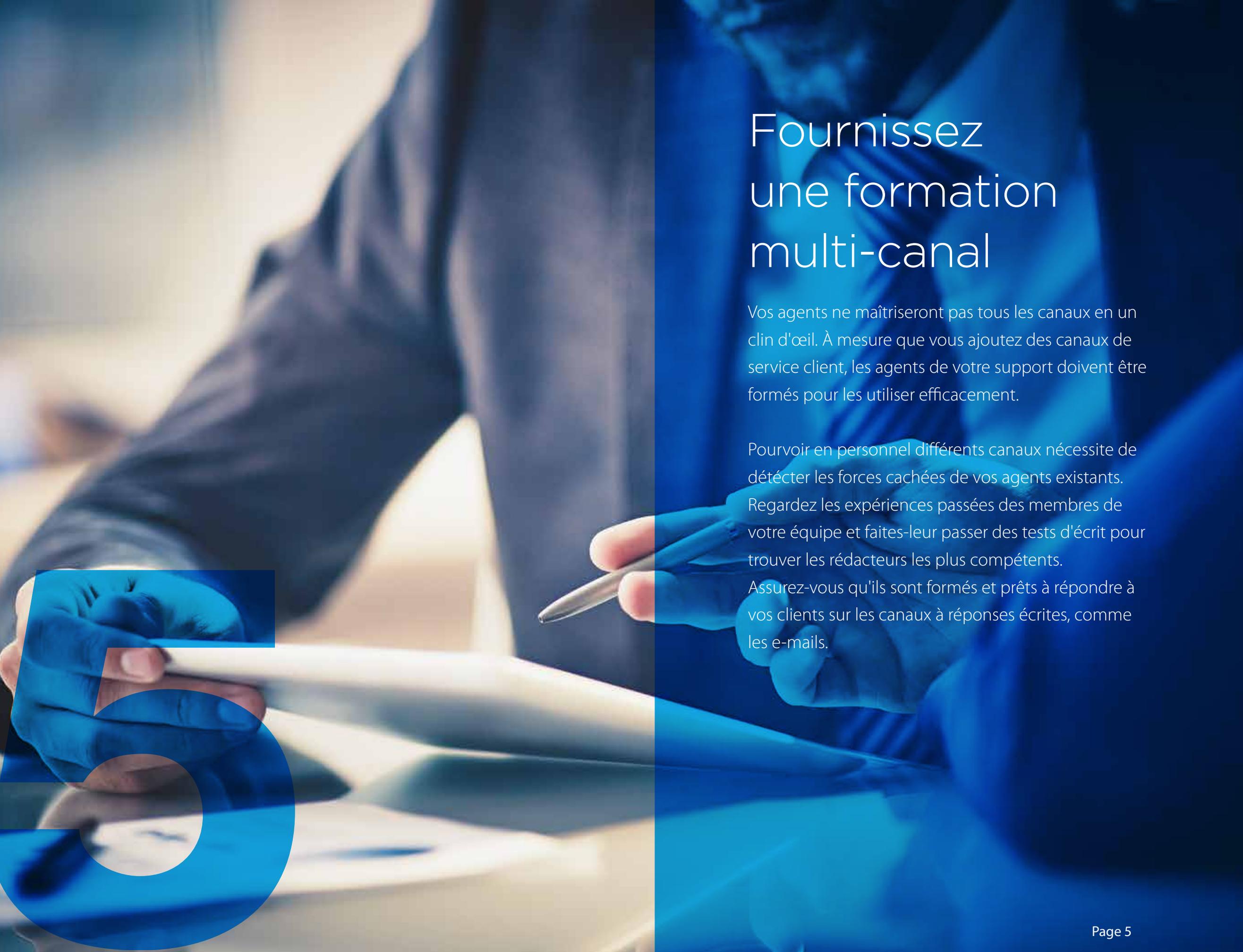
## Contactez vos clients sur le canal de leur choix

Lorsque vous rencontrez un nouveau client, demandez-lui quels canaux il souhaite utiliser en matière d'assistance. Durant votre processus d'intégration ou votre message d'accueil, assurez-vous que vos agents demandent aux clients leur canal préféré pour répondre aux questions de service client. Si votre processus d'intégration prévoit un e-mail de bienvenue, incluez les astuces de tous les canaux de contacts de votre service client. Prévoyez également des « call to action » dans vos documents marketing incitant vos clients à vous contacter selon leur moyen préféré.



## Passez au service client mobile

Les options mobiles, telles que les textos, ne font pas partie des principaux canaux pour la plupart des centres d'appels, mais vous devez commencer à les considérer comme une option de service client. La technologie mobile offre une plateforme toujours à portée du client et une sensation de personnalisation. Votre centre de service client propose-t-il d'autres options d'interactions avec vos clients (téléphones portables, etc.) ?



# Fournissez une formation multi-canal

Vos agents ne maîtriseront pas tous les canaux en un clin d'œil. À mesure que vous ajoutez des canaux de service client, les agents de votre support doivent être formés pour les utiliser efficacement.

Pourvoir en personnel différents canaux nécessite de détecter les forces cachées de vos agents existants. Regardez les expériences passées des membres de votre équipe et faites-leur passer des tests d'écrit pour trouver les rédacteurs les plus compétents.

Assurez-vous qu'ils sont formés et prêts à répondre à vos clients sur les canaux à réponses écrites, comme les e-mails.

## Section 2

# Traitez vos clients comme des amis

Une bonne expérience de service client répond aux questions. Une expérience d'excellence va plus loin. Créez un véritable avantage concurrentiel grâce à votre service client en proposant des interactions humaines qui surprennent, impressionnent, amusent ou éduquent vos clients.

La mode n'est plus aux interactions lourdes, basées sur des scripts. Vos clients veulent désormais interagir avec une vraie personne et obtenir une aide personnalisée pour leur problème. Vous devez également leur permettre de se former eux-mêmes et leur donner l'impression qu'ils ont un impact tangible sur votre entreprise.

# Traitez vos clients comme des amis



## Partagez des informations utiles

Pour faire participer vos clients, aidez-les à devenir des sources de connaissances. Des informations utiles (publications sur un blog ou les réseaux sociaux, webinar, livre blanc...) faciliteront la résolution de problèmes de vos clients, et elles pourront également être partagées avec d'autres.

Pour utiliser votre contenu efficacement, dialoguez avec vos clients en continu. Ainsi, votre information sera toujours utile, facile à partager et adaptée à leurs besoins et défis.



## Soyez convivial

Cela peut sembler évident, mais vous devez éviter les réponses toutes faites et proposer des interactions authentiques pour garantir la réussite de votre service client. Formez les équipes de votre service client pour qu'elles soient sincères et encouragez un ton ouvert et franc avec vos clients. Si ces derniers se sentent à l'aise, ils parleront honnêtement, ce qui vous aidera à résoudre les problèmes plus rapidement.



## Transformez les difficultés en solutions

Malheureusement, de nombreuses entreprises doivent faire face à des clients qui aiment se plaindre. Le service client leur offre l'opportunité de se défouler. Toutefois, cela peut s'avérer particulièrement positif et productif, car c'est une occasion d'aider vos clients actuels et vos équipes produits à comprendre les fonctionnalités et limites de vos produits. Assurez-vous que votre équipe considère chaque plainte comme une opportunité pour améliorer votre entreprise.



## Faites appel à vos experts

Encouragez vos agents à collaborer directement avec les experts externes de votre secteur. Choisissez des experts qui adorent vos produits, très impliqués et prêts à aider les autres à tirer le meilleur parti de vos offres pour améliorer encore la satisfaction des clients.

The image shows two men in business suits sitting at a table. The man on the left is smiling and looking towards the man on the right. The man on the right is wearing glasses and is pointing at a document on the table. The background is a bright, modern office setting with large windows. The entire image has a blue color overlay.

# Suivez la réglementation

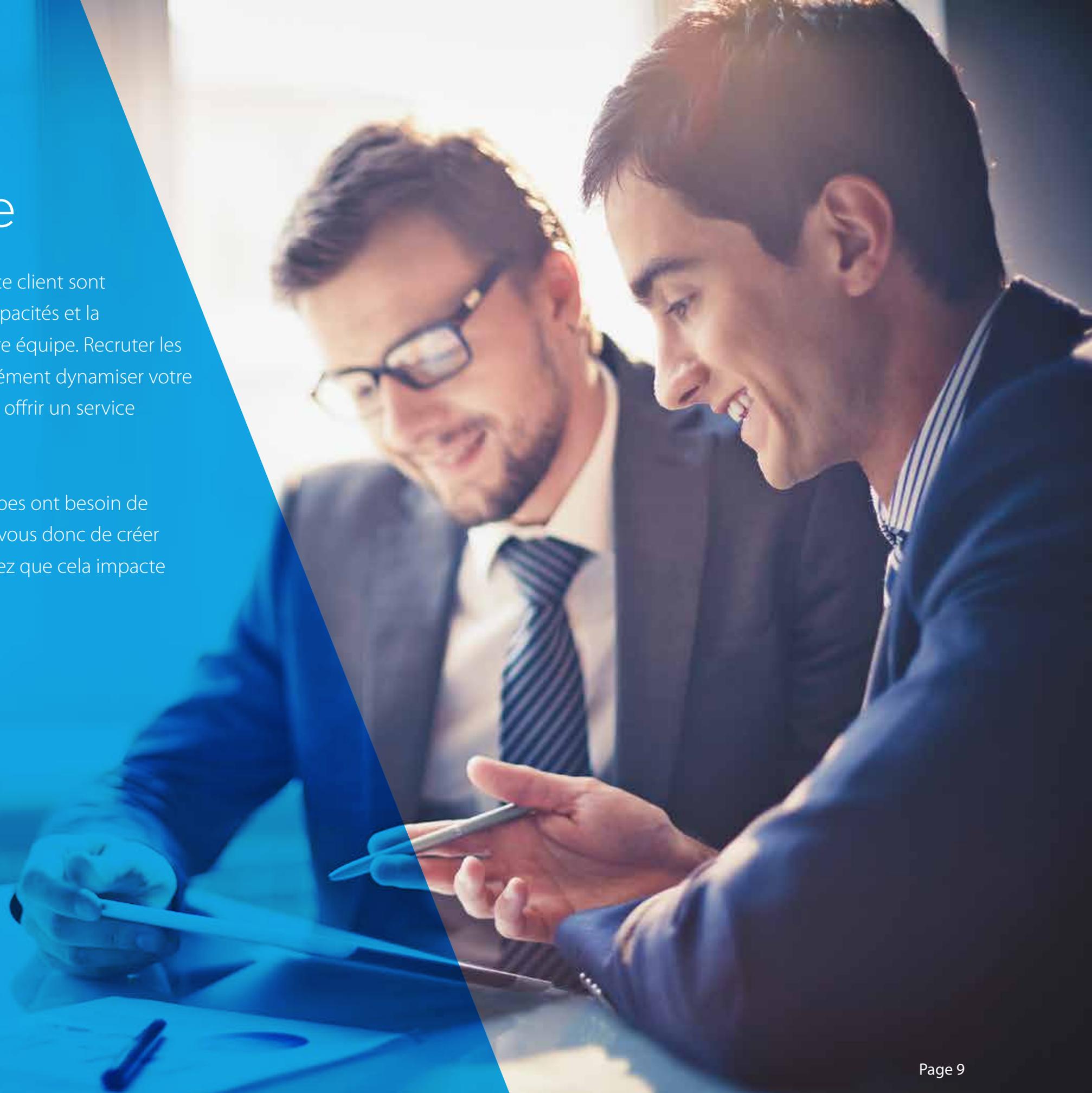
Vérifiez que les réglementations sectorielles sont bien suivies pour chaque interaction avec les clients. Cela peut s'avérer essentiel lorsque vous ajoutez de nouveaux canaux comme par exemple une option de chat en direct pouvant être utilisé pour recueillir des données de carte bancaire, etc. Il est alors indispensable de vérifier que cette nouvelle option et vos procédures respectent encore toutes les réglementations, et que vos stratégies organisationnelles sont bien établies et appliquées. Implémentez des solutions de gestion de qualité qui respectent les normes du métier.

## Section 3

# Renforcez votre équipe

La réussite ou l'échec de votre service client sont conditionnés par l'expérience, les capacités et la détermination des membres de votre équipe. Recruter les bons agents de service peut énormément dynamiser votre réussite ou entraver votre capacité à offrir un service pertinent dès le départ.

Toutefois, même les meilleures équipes ont besoin de coaching et de motivation. Assurez-vous donc de créer une culture de la réussite : vous verrez que cela impacte directement vos clients !



# Renforcez votre équipe

#11

## Commencez par l'entretien d'embauche

Au cours d'une session lors du Call Center Week de 2013, Kimberly Warrick, Client Services Manager chez NJ Shares, a remarqué que la motivation d'un agent doit être prise en compte dès le premier entretien. À ce moment-là, votre agent potentiel est juste en face de vous, prêt à répondre à toutes vos questions. C'est le moment de savoir ce qui le motive. Avant même qu'il ne mette son casque, vous avez l'opportunité de savoir ce qui maintiendra la motivation de ce membre potentiel de l'équipe. Il suffit de lui demander !

#12

## Recrutez selon votre culture d'entreprise

De nombreux agents ont le savoir-faire, mais ils sont moins nombreux à posséder le savoir-être. L'adaptation à la culture d'entreprise doit être un critère primordial lors du recrutement. Parfois, cela peut valoir la peine d'attendre un peu plus longtemps pour trouver la personne adéquate plutôt que de se précipiter. Les coûts à long terme engendrés par le recrutement de la mauvaise personne peuvent être beaucoup plus élevés que de laisser un poste vacant. La diminution des départs commence par le recrutement des bonnes personnes dès le début.

#13

## Voyez plus loin

La génération des années 2000 est particulièrement ambitieuse et, en tant que recrues potentielles, ces jeunes savent déjà pendant leur formation s'ils travailleront longtemps dans votre centre. Le taux de départs chez Telus International a diminué grâce à des initiatives telles que Telus University, qui permet aux employés d'obtenir des crédits en lettres ou en commerce tout en travaillant dans l'entreprise. L'entreprise investit dans le développement des membres de leurs équipes de support client, au-delà du simple rôle de support client.

#14

## Utilisez la « gamification »

En matière de vente, la gamification fait le buzz en ce moment ! Mais les mêmes tactiques peuvent également s'appliquer aux centres d'appels. Si les objectifs peuvent être différents entre les équipes de vente et celles de service client, les techniques de motivation peuvent être les mêmes. En introduisant des concours en temps réel, les chargés d'affaires interagissent avec leurs collègues, ce qui renforce la culture d'entreprise et améliore le moral du centre d'appels. La gamification apporte un élément de divertissement dans un travail souvent monotone.

A photograph of three business professionals in a meeting, overlaid with a semi-transparent blue filter. The scene is brightly lit from a window on the left. The individuals are focused on documents and a tablet. The text is positioned on the right side of the image.

# Brisez la monotonie grâce à différents canaux

En ajoutant de nouveaux canaux de services pour vos clients, vous n'offrez pas seulement de nouvelles options pour interagir avec votre entreprise. Vos agents en bénéficient également, car ils acquièrent et utilisent des compétences supplémentaires qui peuvent améliorer leur CV tout en rompant la monotonie de leur journée. Nombreux sont ceux qui seront heureux de changer de rythme, passant des appels téléphoniques aux e-mails et aux publications sur les réseaux sociaux. Pensez à ajouter des primes qui permettent de couvrir différents canaux si des objectifs spécifiques sont atteints.

# Renforcez votre équipe

#16

## Soyez flexible avec l'emploi du temps de vos employés

Faites un effort pour rendre les échanges d'horaires aussi rapides et simples que possible. Pensez à utiliser vos réseaux sociaux internes pour créer un espace commun où vos agents pourront échanger leurs horaires. En reconnaissant que vos agents ont besoin de cette souplesse et avec une équipe de direction qui fait suffisamment confiance à ses employés pour faciliter les échanges d'horaires, vous attirerez et retiendrez davantage de collaborateurs.

#17

## Concevez une fonction qui a du sens

Lorsqu'on demande à vos agents ce qu'ils font dans la vie, répondent-ils qu'ils sont agents de service client ? Qu'ils « sont toute la journée au téléphone » ? Ou disent-ils plutôt « J'aide les gens à \_\_\_\_\_ ». La dernière formule est bien sûr la réponse idéale. Vos employés doivent savoir qu'ils font une réelle différence pour vos clients, et qu'ils ne sont pas juste un ensemble d'indicateurs et de chiffres.

#18

## Récompense, récompense, récompense

Récompensez vos employés pour un travail bien fait et assurez-vous que ces récompenses soient utilisables hors de l'entreprise. L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée est important pour vos employés. Si possible, faites donc en sorte que vos récompenses aident vos agents à mieux utiliser leur temps hors du centre d'appels. Que ce soit des billets d'entrée à des événements locaux ou des cartes-cadeaux, vos récompenses doivent valoriser la vie personnelle de vos collaborateurs.

#19

## Offrez du feedback régulier et des félicitations

Pour motiver votre équipe, il n'est pas toujours nécessaire de dépenser de l'argent en récompenses tangibles. Bien souvent, un e-mail rapide ou un message de félicitations sur votre réseau social interne de la part d'un superviseur est aussi efficace qu'un chèque-cadeau. Continuez à féliciter les réussites, mêmes marginales, car la plus petite des reconnaissances peut illuminer la journée, parfois stressante par ailleurs, d'un agent.



# Offrez des opportunités de progression

L'absence de perspective de carrière est souvent l'une des principales raisons de démissions. Les agents de support expérimentés et très performants ont souvent l'impression d'être limités dans un centre d'appels. Offrez-leur la possibilité de tester de nouveaux rôles, même s'ils ne sont que temporaires.

Pour ce faire, utilisez les programmes de « shadowing » en suivant un employé pendant une journée. Si vous proposez des offres de formation, vos agents peuvent rapidement développer des connaissances et compétences utiles dans d'autres services (formation, ventes, marketing...). Assurez-vous de bien suivre vos meilleurs employés, apprenez à les comprendre et découvrez leur degré de motivation pour leur rôle actuel. Sont-ils intéressés par un poste de management ?

# 20

Vos prix et produits peuvent être copiés, mais pas une culture de service client bien ancrée.

Pour garantir votre réussite future, vous devez proposer des expériences qui correspondent aux exigences croissantes de vos clients dans notre monde hyperconnecté. Grâce à Service Cloud, basé sur la Customer Success Platform de Salesforce, chaque entreprise peut offrir un service client personnalisé, intelligent et plus rapide que jamais, améliorant ainsi la satisfaction client tout en créant des ambassadeurs de leurs marques ! Utilisez ces 20 meilleures pratiques afin de construire un service client hautement efficace. Exploitez la puissance de Salesforce pour passer à la vitesse supérieure et assurer la réussite de chacun de vos clients !

# DES SOLUTIONS DE SERVICE CLIENT QUI VONT AUGMENTER LA PRODUCTIVITÉ DE VOTRE ENTREPRISE

Pour mettre les clients au cœur de votre activité, vous devez offrir un service client d'excellence et vous connecter à vos clients comme jamais !

**En savoir plus ›**

**+ 34 %** de fidélisation des clients

**- 38 %** de délai de résolution des requêtes

**+ 39 %** de productivité des agents



Les informations communiquées dans le présent e-book sont strictement réservées à nos clients et fournies à titre purement indicatif. Salesforce ne garantit ni l'exactitude ni l'exhaustivité des informations, textes, graphiques, liens ou autres contenus de ce document. Salesforce ne garantit en aucun cas l'obtention de résultats spécifiques du fait des recommandations du présent e-book. Il peut s'avérer judicieux de consulter un professionnel tel qu'un avocat, un comptable, un architecte, un service de conseil aux entreprises ou un ingénieur afin d'obtenir des conseils pertinents qui correspondent à votre situation spécifique.

© 2015 Salesforce.com. Tous droits réservés.



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM