





“ Pour réussir dans le marché actuel, vous devez mettre vos clients au cœur de tout ce que vous faites. ”

**Joshua Reeves**  
Cofounder and CEO,  
ZenPayroll



## Votre arme secrète ? Le service client !

Fonder une entreprise comporte des risques : vous devez non seulement lancer un produit, dépasser vos concurrents, développer une base de clients mais aussi rémunérer vos employés chaque mois. Avec autant de choses à gérer, votre service client peut passer au second plan, ce qui est une erreur. Au contraire, proposer un service client d'excellence vous aide à améliorer vos produits et à tisser des liens plus étroits avec vos clients. Vous limitez ainsi les risques et développez votre activité plus rapidement que jamais ! Découvrez notre guide complet du service client pour les gérants de PME : l'arme secrète de votre réussite.



“ Un service client d'excellence fait partie de l'état d'esprit d'une entreprise. Il ne faut pas le concevoir comme un centre de coûts. ”

**Kenny Van Zant**  
Head of Operations,  
Asana



## Intégrer le service client dans l'ADN de votre entreprise améliore la satisfaction client.

En tant que gérant, vous pouvez donner le ton en mettant les clients au cœur de votre activité dès le premier jour. Par exemple, certaines start-up du B2B présentent des photographies de chaque nouveau client lors des réunions d'équipe, afin de mettre un visage sur les gens qui achètent leurs produits. D'autres entreprises invitent l'équipe du service client à ces réunions pour qu'elle partage des retours clients concrets ainsi que les demandes de fonctionnalités. Ceci renforce la collaboration, mais permet également de mettre les clients au cœur de toutes les actions de l'entreprise.



“Avoir un outil de support n'est pas simplement important : c'est une nécessité.”

**Duane Hunt**

Vice President, Operations,  
Formstack



## Choisir le bon outil de service client très tôt vous aide à faire des économies substantielles.

Nombre de jeunes entreprises commencent par gérer leur service client par e-mail. Toutefois, cette approche n'est pas évolutive : des messages peuvent être perdus et il arrive que plusieurs personnes répondent aux mêmes questions (en fournissant parfois des réponses différentes !). De plus, organiser les e-mails dans des dossiers ne suffit pas : vous ne pouvez pas les attribuer à des collaborateurs spécifiques, afficher des niveaux de priorité ou même exécuter des rapports. Trop souvent, le service client devient chaotique et, en tant que gérant, il faut implémenter une solution à la hâte. C'est pourquoi vous devez mettre en place un outil de service client aussi tôt que possible. Vous en tirerez d'immenses avantages par la suite ! Enfin, optez pour un outil économique, facile à implémenter et capable de suivre la croissance de votre activité.



“ Le temps passé à échanger avec vos clients est une bonne opportunité pour renforcer leur fidélité. Les responsabilités vis-à-vis du service client doivent donc être réparties sur l'ensemble de votre entreprise. ”

**Conrad Chu,**  
Cofounder and CTO,  
Munchery



## Former tous les collaborateurs au support client pour grandir l'esprit tranquille.

S'occuper de vos clients 24h/24, 7j/7 ne doit pas être la seule responsabilité de votre équipe de support. Tous vos collaborateurs doivent être impliqués dans cette tâche. Pour ce faire, n'hésitez pas à montrer l'exemple en l'intégrant dans votre propre routine ! Certaines start-ups forment leurs employés au service client au cours du processus d'intégration. C'est une stratégie gagnante ! Vos employés en contact direct avec vos clients en apprennent plus sur eux ainsi que sur vos produits, et vous maîtrisez mieux la situation en période de forte activité.



“ Les commentaires de nos clients sont automatiquement intégrés à notre processus de développement de produits. Ainsi, nos priorités suivent toujours les fonctionnalités voulues par nos clients. ”

**Kraig Swensrud**  
Founder,  
GetFeedback



## Améliorer la stratégie produit grâce au service client.

De nombreuses start-ups perdent beaucoup de temps à créer des produits dont les clients n'ont que faire. Des exemples ? Pepsi A.M., le ketchup violet de Heinz, Microsoft Zune... Vos agents de support interagissent chaque jour avec vos utilisateurs. En tant que gérant, vous devez réaliser qu'ils sont votre plus précieuse source d'évaluation, et d'importants piliers de l'innovation produit. En effet, ils peuvent vous indiquer les modifications et fonctionnalités que vos clients veulent. Ils vous aident également à comprendre comment vos clients interagissent avec votre produit et à suivre l'évolution des tendances. Vous pouvez également découvrir ce que vos clients ne vous disent pas directement : leurs recherches sur votre site de support, les articles les plus consultés...



“ En connectant nos principaux systèmes, nous aidons nos équipes à travailler plus rapidement et plus efficacement pour nos clients. ”

**Aaron Schinke**  
VP of Product Development &  
Marketing, DealerFire



## L'intégration renforce l'efficacité de l'ensemble de votre activité.

Tous les aspects de l'activité d'une entreprise sont connectés, mais très souvent, les données et services finissent par être cloisonnées. Toutefois, si vous connectez toutes vos applications dès le départ, vous serez plus productif et progresserez encore plus vite ! Plus tard, vous éviterez également les coûts liés aux projets d'intégration. Si vos informations clients, données produits et indicateurs de support sont disponibles pour l'ensemble de votre entreprise, tous vos collaborateurs connaîtront mieux vos clients. Ils pourront ainsi vendre plus, offrir un meilleur service et proposer une expérience client exceptionnelle, à chaque interaction !



“ En proposant un service client d'excellence, vous pouvez passer pour une grande entreprise. ”

**Michael Raneri**  
Founder and CEO,  
Venovate



## Jouer dans la cour des grands avec un service client d'excellence.

Même les petites start-ups peuvent jouer dans la cour des grands. C'est l'effet poisson-globe : vous paraissez plus grand que vous ne l'êtes ! En effet, si vous proposez un service client personnalisé sur tous les canaux ainsi qu'un site de support à l'image de votre marque, vos clients ne pourront pas déterminer si vous employez 5 agents ou 50. Leur unique certitude est qu'ils obtiennent les bonnes réponses au moment où ils en ont besoin. De plus, un service client d'excellence vous aide à canaliser votre marketing. Les gérants les plus efficaces savent que le service client est le moyen le plus efficace pour créer des ambassadeurs de leur marque.



Essayez Desk.com gratuitement dès aujourd'hui et découvrez comment un service client d'excellence et rapide peut dynamiser votre activité comme jamais !

**ESSAI GRATUIT**

Suivez Salesforce pour vous tenir au courant des outils de service client pour les entreprises en pleine croissance.

