



L'ACTU du LabRC

Trois mois se sont écoulés depuis le début du confinement, éprouvants, inédits. Faute de pouvoir organiser ses événements trimestriels en présentiel, l'association *Le LabRC* a choisi d'organiser son 1^{er} webinar, en partenariat avec *Akio*, le 12 juin.

En chair et en os, ou uniquement à distance, prochain rendez-vous sur *les conséquences de la mise en œuvre du télétravail au sein des Services Clients*, **jeudi 17 septembre**.



RESULTATS de l'Etude GenY 2020 :

Un Service Clients considéré surtout comme un **Service réclamations** qui gère des problèmes ;
Une note de satisfaction / dernier contact qui s'établit en moyenne à **6,87/10** (6,41 en 2019) ;
La Génération Y est **plus sévère** que les clients français dans leur ensemble (note moyenne de 7 à 8 selon les sources)

Nouveauté 2020 : Comment la génération Y se projette dans l'emploi ?

LE PORTRAIT CHINOIS DU SALARIE Y



SOMMAIRE de la newsletter

- ifc Les jeunes et la relation clients : Résultats *Etude GenY 2020* et comparatif 2019
 - By Philippe Legal
- ifc La relation client enseignée à distance : Expérience vécue à *l'ESUP Paris* en période de confinement
 - By Patrick Finaltéri
- ifc L'impact de la crise du Covid-19 sur la relation client en France : *Enquête Akio* et retours d'expérience chez *GACD* et *VELUX France*
 - By Patrick Finaltéri

Made by Le LabRC

16 plénières
2 Études GenY
40 speakers

Nos partenaires

Akio /-

actual
CONSTRUISONS ENSEMBLE
VOTRE TRAVAIL

Sereneo
LE MOTEUR DU PARCOURS CLIENT DIGITAL

esup
l'ecolemploi



L'ENSEIGNEMENT Relation Clients à l'ESUP Paris en mode confiné

Le 16 mars, l'ESUP Paris fermait ses portes avec l'obligation pour chaque enseignant de gérer, préparer et dispenser ses cours depuis chez lui, via la plate-forme *Teams* ; il s'agissait alors d'assurer une « continuité de service ». La 1^{ère} fois, le 20 mars, je suis rendu compte que j'avais à la fois trop et trop peu préparé ! Impression renforcée lors de l'écoute du replay permise par l'enregistrement du cours réalisé via *Teams*.

Les séances suivantes ont été mieux rythmées en appui sur des interactions mieux régulées avec les étudiants, en privilégiant les mises en application et études de cas par rapport aux points abordés. Je me suis décidé également à rédiger de façon plus approfondie le discours associé à l'animation en écrivant tout le « mot à mot » nécessaire.

Trois mois plus tard, voici mon bilan :

- L'absence de présence physique des étudiants à mes côtés rend le cours nécessairement différent.
- Cela exige une préparation et une « mise en scène » encore plus rigoureuses.

LES SERVICES CLIENTS face à la crise du Covid-19

Au pic de la crise sanitaire du Covid-19...

L'ACTU DU LabRC

..., la Relation Client à distance a joué un rôle essentiel et a permis aux entreprises de garder le lien précieux avec leurs clients (source : Enquête *Akio* 2020)

Chez *VELUX France* comme chez *GACD* (Santé), ce fut d'abord télétravail généralisé et gestion de crise agile en concertation « au jour le jour », puis mise en place de l'activité partielle.

La crise a pu révéler des failles autant qu'elle a pu servir d'accélérateur à l'évolution des process et la digitalisation des outils :

- Visio / résolution à distance chez *VELUX France*
- Evolution du Site E-Commerce et mise en place du Tchat chez *GACD*

L'aspect humain a été le plus délicat à gérer, aussi bien en interne que vis à vis du client.

Pédagogie, bienveillance et engagement ont été les maîtres mots pour surmonter le pic de la crise chez *GACD* comme chez *VELUX France*.

GACD a également choisi de faire appel à diverses expertises durant cette période : agence de communication de crise, médecine du travail et cellule psychologique, juriste.

Piloter les flux en hausse avec des clients redevenus exigeants après une période de clémence, tout en réorganisant le travail des équipes à partir d'une reprise progressive de l'activité en présentiel, l'équation du moment n'est pas simple à résoudre pour les managers des Services Clients ; dans une crise qui touche l'ensemble de l'humanité de façon simultanée, les craintes sont trop nombreuses pour évoquer une forme de sérénité retrouvée... A suivre.

Nous contacter

Site web : www.le-lab-rc.com Email : contact@le-lab-rc.com

Le Lab RC association loi 1901