



Cas clients



Problématique rencontrée:

Besoin de support pour maintenir une relation client de proximité et contenir le churn.

Dispositif mis en place:

- Des Conseillers Clients qui répondent aux demandes entrantes (questions contractuelles, explication factures, besoins additionnels,...)
- Des Chargés d’Affaire qui mènent des actions push pour favoriser l’utilisation de la plateforme digitale
- Des ADV qui enregistrent les avenants contractuels

Résultats obtenus:

Une expérience client efficiente et une qualité de service en hausse qui ont permis un taux de réengagement fort.

Problématique rencontrée:

Besoin de support pour maintenir et développer le chiffre d’affaires.

Dispositif mis en place:

- Des Chargés d’Affaire qui « réchauffent » les leads
- Des Conseillers clients qui mesurent le niveau de satisfaction des clients et identifient les risques de churn
- Des Gestionnaires de Comptes qui contactent régulièrement les clients pour les convier à des webinar, JPO.....

Résultats obtenus:

Des opportunités commerciales en croissance et un taux de concrétisation en hausse