

bienvenue

Jeudi 17 novembre 2011

de la
les
Trophées
relation client
Grand Est

4^e ÉDITION • 2011



cOnnect
CLUB DES CENTRES DE RELATION CLIENT
NANCY/MEURTHE-ET-MOSELLE

**VIATIS**
Club des professionnels de la relation client

NOTRE SOIREE

- Introduction par les présidents des clubs Connect et Viatis
- Table ronde sur la thématique de l'insertion de personnes en situation de handicap dans les centres de relation client
- Présentation de la méthodologie BVA
- Les gagnants 2011 : résultats par catégorie
- Tirage au sort pour le prix spécial « équipe »
- Conclusion
- Buffet et dégustation de vins

INTRODUCTION

Nicolas DUPONT
Président



Mohamed CHOUHAD
Président



REMERCIEMENTS

**Manifestation organisée
avec le soutien technique
et financier des
collectivités territoriales**



REMERCIEMENTS

Nos parrains

moovijob.com
L'emploi sans frontières

 **randstad**

REMERCIEMENTS

Nos sponsors



better work, better life*



g r o u p e
cci formation 54



LA MISSION NATIONALE DE LA RELATION CLIENT

Sébastien FAURE
Directeur délégué



TABLE RONDE

Béatrice DEBIONNE
Déléguée régionale adjointe

agefiph 
ouvrir l'emploi
aux personnes handicapées

TABLE RONDE

Laurent TESSIER

Responsable CRC Nancy-Chaumont



Pascal BUCHER

Directeur Ressources Humaines



Laurent PETITJEAN

Responsable Canaux à Distance



Sandra LECLERE

Correspondant Mission Handicap



PRESENTATION BVA

Marie-Laure SOUBILS
Directrice de Clientèle

Inference **O**perations
Groupe **BVA**

Des français moyennement satisfaits des services clients

6,35

C'est la note de satisfaction
moyenne obtenue par les
services clients

Moyenne / 10





A contacté le canal

Satisfaction / canal

Le téléphone



80%

6,30

L' e-mail



45%

6,36

Le site Internet



45%

6,16

Le courrier



23%

6,02

Le face à face



26%

7,12

L'application sur Smartphone
ou Iphone



9%

6,80

Le service client : un impact sur l'image de l'entreprise...

84%

Des Français disent que l'image
globale des entreprises est
influencée par celle de leur
service clients

Source BVA : Observatoire de la relation client 2011

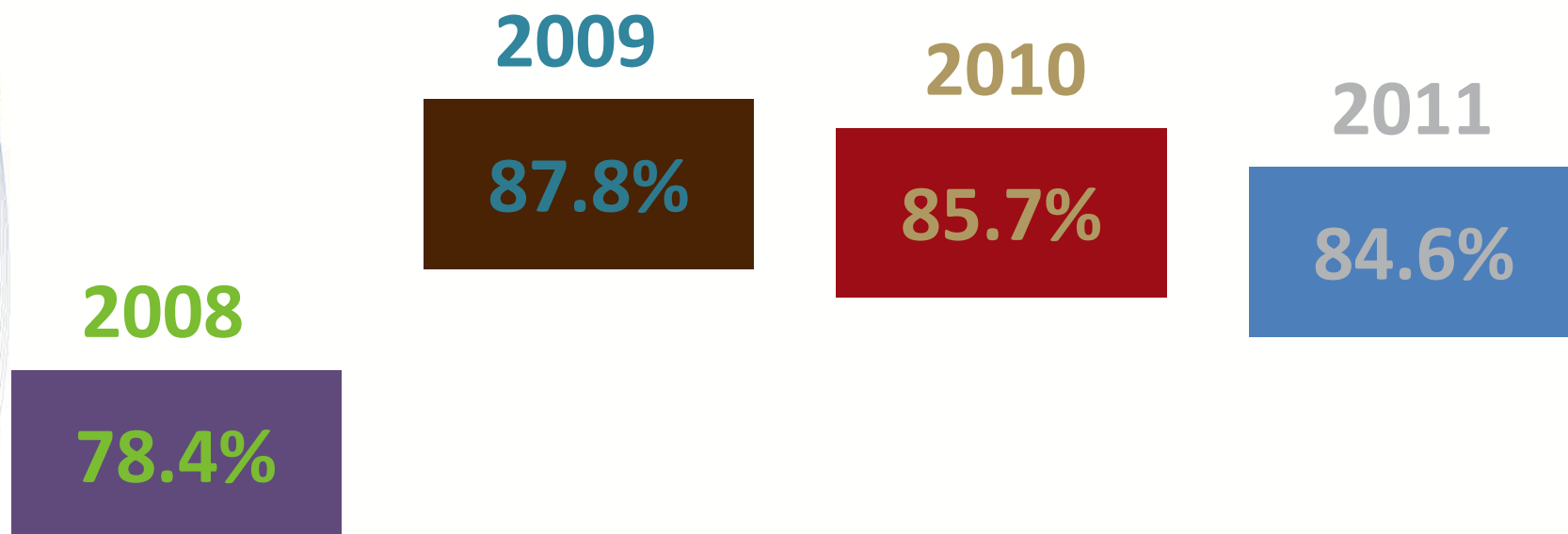
... et sur la fidélité des consommateurs !

75%

Des Français se disent prêts
à changer d'avis,
à ne pas réaliser leurs achats
à changer de fournisseur
en cas de déception vis-à-vis d'un service clients

Source BVA : Observatoire de la relation client 2011

Analyse des résultats des trophées 2011



Les atouts en 2011

- La prise en charge de l'appel :
97% des appels ont abouti
- La qualité de la valeur humaine :
disponibilité, ton, courtoisie
- La qualité de la réponse :
réponse adaptée, synthèse de la réponse (+20 pts)

Les points à développer en 2011

- **L'accueil du client :**
l'identification du conseiller et du client sont plus souvent incomplètes, ainsi que l'aide à la reformulation de la demande en début d'appel
- **La fin de la communication :**
on a observé peu de proposition de devenir client ou de proposition commerciale

NOS GAGNANTS 2011

- **Catégorie 1 : de 5 à 20 positions**
- **Catégorie 2 : de 21 à 75 positions**
- **Catégorie 3 : plus de 75 positions**
- **Prix spécial « équipe »**

Catégorie 1 : 5 à 20 positions

Remise des prix par nos invités de Nancy et de la Meurthe-et-Moselle

Philippe BERTAUD

*Vice-président de la Communauté urbaine du Grand Nancy et
Administrateur de l'ADUAN, agence de développement et
d'urbanisme de l'aire urbaine nancéienne*



**Grand
nancy**

communauté
urbaine & humaine

Jean-Paul BOLMONT

*Président du CAPEMM, agence de développement économique du
Conseil Général de Meurthe-et-Moselle*





50 PLATES-FORMES

2 800 EMPLOIS



L'ADUAN et le CAPEMM accompagnent le réseau des Centres de Relation Client à Nancy et en Meurthe-et-Moselle



> Faciliter les échanges entre les plates-formes et les acteurs locaux du secteur

CONNECT : Club des directeurs des centres de relation client ; véritable forum d'échanges entre professionnels de la filière

> Renforcer la connaissance du tissu local

Observatoire de la Relation Client : enquête sur l'activité du secteur
Tendances et perspectives - Visites d'entreprises

> Accompagner les entreprises dans leur développement

Accueil - Implantation - Ingénierie technique/financière - Formation

> Promouvoir et animer la filière

Documents de promotion
Participation aux colloques et salons professionnels



PARTICIPANTS DE LA CATEGORIE 1 : 5 A 20 POSITIONS

3SH HELLINE
ATELIER GABRIELLE SEILLANCE
DE DIETRICH INFO SERVICE
EFFIA SYNERGIES CONTACT TER ALSACE
EFFIA SYNERGIES CONTACT TER LORRAINE
EFFIA SYNERGIES CONTACT TER CHAMPAGNE ARDENNE
FISCHER SCIENTIFIQUE
HERBALIFE
IT UPKEEP
ITELCOM
R SYSTEMS
TAKTIM
TCRM METZ
UC CENTRE DE MEDECINE PREVENTIVE
UNI SANTE PREVOYANCE
WEBHELP GRAY

Le 3^{ème} prix est remis à :

DE DIETRICH INFO SERVICE

à Niederbronn-les-Bains

Taux de conformité
91,65%

Activité : renseignements clients sur les produits De Dietrich, mise en relation avec installateurs privilégiés, dépannage 1^{er} niveau ou orientation vers SAV agréés

De Dietrich 
Le Confort Durable®

Le 2^{ème} prix est remis à :

ITELCOM

à *Baccarat*

Taux de conformité
92,05%

Activité : service après-vente et gestion d'appels de clients dont l'équipement est défectueux pour un fabricant et installateur de portes automatiques



Le 1^{er} prix est remis à :

UNI SANTE PREVOYANCE

à Reims

Taux de conformité
93,85%

Activité : gestion de contrats d'Assurance Maladie Complémentaire - conseil et information sur les types de couverture - accompagnement suite hospitalisation - assistance



Synthèse de la catégorie 1 (5 à 20 positions) :

93,85 %

⊙ 1^{er} **UNI SANTE PREVOYANCE**
à Reims

92,05 %

⊙ 2^{ème} **ITELCOM**
à Baccarat

91,65 %

⊙ 3^{ème} **DE DIETRICH INFO SERVICE**
à Niederbronn-les-Bains

Catégorie 2 : 21 à 75 positions

Remise des prix par nos invités d'ACTIS
Club des Professionnels de la relation client en Alsace

Peter JAMES
Président

Séverine MARGOGNE
Secrétaire



PARTICIPANTS DE LA CATEGORIE 2 : 21 A 75 POSITIONS

ACTICALL
ARVATO-EURACOM
BANQUE POPULAIRE LORRAINE CHAMPAGNE
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE CETELEM
CPAM ALSACE
LABORATOIRES PAUL HARTMANN
LINVOSGES
MAIF CATS54
ORANGE CENTRE CLIENT MOBILES GRAND EST
ORANGE SERVICE FIDELISATION MOBILES GRAND EST
UEM
WEBHELP

Le 3^{ème} prix est remis à :

CPAM ALSACE

à Strasbourg

Taux de conformité
90,45%

Activité : gestion des relations et renseignements aux assurés sociaux et aux employeurs d'Alsace



Le 2^{ème} prix est remis à :

WEBHELP

à Margny-lès-Compiègne

Taux de conformité
91,07%

Activité : service client (aide à la commande et suivi de commandes)

webhelp
Groupe

Le 1^{er} prix est remis à :

LABORATOIRES PAUL HARTMANN

à Chatenois

Taux de conformité
93,19%

Activité : vente et information aux clients (pharmacies, hôpitaux, cliniques, maisons de retraite...), gestion des litiges sur les dispositifs médicaux



Synthèse de la catégorie 2 (21 à 75 positions) :

93,19 %

⊙ 1^{er} **LABORATOIRES PAUL HARTMANN**
à Chatenois

91,70 %

⊙ 2^{ème} **WEBHELP**
à Margny-lès-Compiègne

90,45 %

⊙ 3^{ème} **CPAM ALSACE**
à Strasbourg

Catégorie 3 : plus de 75 positions

Remise des prix par nos invités de Metz et de la Moselle

Pierre-Jean GUERRA

Metz Métropole Développement

*Représentant Jean-Luc BOHL, Président de la Communauté
d'agglomération de Metz Métropole)*

Mohamed CHOUHAD

Président du Club Viatis



Des partenaires actifs au service des centres de relation client

Depuis 1998, **MOSELLE DEVELOPPEMENT** et **METZ METROPOLE** ont mis en place une démarche d'animation de la filière des centres de relation clients de Moselle. Depuis mars 2005, cette démarche a été structurée en club : le **CLUB VIATIS**.



Les objectifs

Organisé en association depuis le 21 mars 2005, le Club Viatis (Club des Professionnels de la Relation Client) réunit :

- des entreprises de vente et de services à distance (Banque, VPC, distribution, téléphonie, éditeur de logiciels...)
- des prestataires spécialisés (outsourcers)
- des réseaux d'emplois intérimaires
- des organismes socio-économiques



PARTICIPANTS DE LA CATEGORIE 3 : PLUS DE 75 POSITIONS

BANQUE CIC EST

DATA BASE FACTORY

DIRECT ECUREUIL EST

EDF DCPPE EST (EDF BLEU CIEL)

ORANGE VENTE ET SERVICE CLIENT GRAND EST

SAGE FRANCE

SOCAM

Le 3^{ème} prix est remis à :

SOCAM

à Laxou

Taux de conformité
89,08%

Activité : information et tarification de véhicules au personnel de la marque Renault



Le 2^{ème} prix est remis à :

SAGE FRANCE

à Saint Julien les Metz

Taux de conformité
92,15%

Activité : assistance téléphonique auprès des clients utilisateurs abonnés (accompagnement technique personnalisé sur les solutions SAGE et conseils adaptés sur la meilleure solution)

sage

Le 1^{er} prix est remis à :

DIRECT ECUREUIL EST

à Metz

Taux de conformité
92,86%

Activité : accueil téléphonique de clients centralisé, opérations banque/assurances, gestion de campagnes commerciales, actions de télémarketing, vente à distance crédit, gestion des courriels



DIRECT ECUREUIL EST
GROUPE CAISSE D'ÉPARGNE

Synthèse de la catégorie 3 (plus de 75 positions) :

92,86 %

⊙ 1^{er} **DIRECT ECUREUIL EST**
à Metz

92,15 %

⊙ 2^{ème} **SAGE FRANCE**
à Saint Julien les Metz

89,08 %

⊙ 3^{ème} **SOCAM**
à Laxou

PRIX SPECIAL « EQUIPE »

Remise des prix par nos parrains

Bertrand CUNET
Directeur Administratif et Financier

David VANKERSSCHAEVER
Responsable Grands Comptes

moovijob.com
L'emploi sans frontières

randstad

REMERCIEMENTS A NOS ACTEURS...

Reda BRISSEL
et
Hélène SCHWARTZ

NOUS VOUS SOUHAITONS UNE BONNE SOIREE...

**...et vous invitons à découvrir dans le hall d'entrée
notre buffet accompagné d'une dégustation de vins
animée par CLOS 3/4**

