



## Les secrets des meilleurs services client

publié le 03/07/2016

### Descriptif :

Un dossier complet sur Le Hub La Poste

Et si le service client n'était pas un coût mais un investissement pour doper les ventes et renforcer les liens avec les clients ? De grandes entreprises arrivent à atteindre cet objectif. Leurs recettes : des conseillers épanouis et responsabilisés, qui répondent aux clients sans script, et dont les patrons s'impliquent, au plus haut niveau, dans la démarche client. Illustrations avec Natixis Assurances, Vente-privée, Zappos, BlaBlaCar, etc.

### Les 3 parties du dossier [↗](#)

#### ► Dans les coulisses de 5 services client

Chez Vente-privée.com, si un client a un problème, il peut se retrouver en contact avec le PDG en personne. Chez Zappos, leader mondial des ventes de chaussures en ligne, tous les salariés commencent leur parcours dans l'entreprise par un stage de 4 semaines au service client. Chez BlaBlaCar, 500 membres bénévoles répondent en moins de 10 secondes aux questions des nouveaux utilisateurs. Zoom sur les meilleures pratiques des services client.

#### ► Natixis Assurances ouvre un centre de relation client en rupture avec les modèles existants

Natixis Assurances expérimente depuis le début de l'année un Centre d'expertise et de relation client reposant sur de nouvelles méthodes de travail. Pour faire la différence sur la qualité de service, ce centre installé à Villeneuve-d'Ascq, près de Lille, a fait le choix de la dématérialisation et d'une organisation collaborative. Christophe Le Pape, directeur général adjoint de Natixis Assurances (groupe BPCE), fait le point sur ce modèle innovant.

#### ► Les services client peuvent-ils se faire ubériser ?

Chez Sosh, 80 % des contacts d'assistance se règlent déjà entre clients. Une start-up propose d'aller plus loin en rémunérant des particuliers pour répondre aux questions des consommateurs. Ce qui permet une relation plus authentique, et un service client ouvert tard le soir et le week-end. Feu de paille ou tendance de fond ?



Académie  
de Poitiers

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.

Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.