

8 Grand Angle

Le digital, canal stratégique de la relation client

10 Veille

E-commerce: Amazon, champion de la confiance

12 Les agents virtuels sont les bienvenus sur le Web

13 Les clients restent attachés au contact humain

14 La culture d'entreprise orientée client se développe

16 Profession

Nouveau concept d'espace SFR

19 Nicolas de Kouchkovsky (Alcatel-Lucent) commente l'évolution du marché vers le cross canal

20 Technologie

22 Tribune

"Si vous préférez changer de fournisseur, tapez *."
Ralph Hababou (PB RH Conseil)

38 Initiatives

The Phone House s'offre un SAV 2.0

39 La carte PMU, le pari facilité



40 2xmoinscher.com, générateur de lien

42 Zoom sur...

LAPOSTE

Face à une cible aussi diverse et variée que la population française, La Poste veut faire évoluer sa relation client. Dans une volonté de proximité mais aussi d'efficacité, elle doit notamment jouer le jeu du multicanal.



34 Rencontre

RÉZA DRAMSI
Canon France
Responsable de la relation client

« Les vendeurs qui surperforment ont une relation de proximité avec leurs clients. »

Marc Bertrand

ENQUÊTE

L'OFF-SHORE, UN MARCHÉ QUI GAGNE EN MATURITÉ

CENTRES DE CONTACTS Le marché de l'off-shore poursuit sa croissance au même rythme que celui de l'in-shore. Arrivé à maturité, il séduit toujours de nouveaux donneurs d'ordres, qui privilégient leur développement en France comme à l'étranger.

25

ÉVÉNEMENT

ÉLISEZ LE DIRECTEUR RELATION CLIENT DE L'ANNÉE 2010

Lecteurs du magazine et professionnels sont appelés à élire parmi les neuf personnalités choisies par l'AFRC et la rédaction de *Relation Client* celle dont la stratégie de relation client leur apparaît la plus exemplaire.

47



DOSSIER

LE POINT DE VENTE, PIERRE ANGULAIRE DE LA RELATION CLIENT

INNOVATION Élément le plus ancien de la relation client, le magasin doit se réinventer chaque jour pour mieux séduire les consommateurs, faire face à la montée de l'e-commerce et à l'arrivée d'une relation client de plus en plus dématérialisée.



62 Juridique

Représentativité syndicale: nouvelles dispositions légales

64 Avis d'expert

Le bruit nuit à la qualité d'écoute des téléconseillers

66 Profil

BRENDAN NATRAL
Cofondateur et directeur commercial d'easiware

