



- 8 Grand Angle**
Génération Y, ces jeunes qui veulent tout comprendre
- 10 Veille**
Les vendeurs n'ont pas toujours la cote
- 12 Profession**
Le Maghreb proteste contre le projet "antidélocalisation" du gouvernement
- 14 L'Algérie s'ouvre à l'off-shore**
- 16 Technologie**
CDC Software connecte son CRM aux réseaux sociaux
- 18 Tribune**
Service client : et si vous passiez à l'acte ?
Ralph Hababou (PB RH Conseil)

28 Rencontre

JEAN-HERVÉ JENN Président de Teleperformance France

« Il nous faut réinventer le métier de la relation client. »

Marc Bertrand

- 32 Initiatives**
Grosbill.com donne la parole à ses clients
- 33** Un diagnostic solaire du bout des doigts
- 34** Courtepaille toujours plus mobile



37 Zoom sur... BETCLIC

Depuis son lancement en juin dernier, la version tricolore de BetCllic a remporté un certain succès, bien que le marché des paris en ligne ne soit pas arrivé à maturité en France. Il faut dire que la société a choisi de tout miser sur une relation client de qualité et personnalisée.



DOSSIER

41

UNE PERSONNALISATION TIMIDE SUR LE WEB

STRATÉGIE Plus qu'un élément différenciant, la personnalisation de la relation client tend à devenir un must pour les annonceurs. Un phénomène qu'accroît le boom des réseaux sociaux. Malgré une prise de conscience réelle, les marques françaises gardent une longueur de retard.

EN PRATIQUE

49

COMMENT MOTIVER LES TÉLÉCONSEILLERS

MANAGEMENT Face au nombre d'appels, au stress généré par le contact et la routine qui peuvent s'installer, difficile pour les managers des centres de motiver leurs équipes. Les clés ? Un environnement soigné, une formation adaptée et des perspectives d'évolution.



ENQUÊTE

LE WEB 2.0 TISSE LA RÉPUTATION DES ENTREPRISES

INTERNET Avec le Web 2.0, les internautes ont pris le contrôle sur la Toile. Ils peuvent faire et défaire la réputation d'une entreprise ou d'une marque. Face à ce phénomène, les sociétés prennent conscience des enjeux qui en découlent. Mais comment réagir ?

21

54 Juridique

Heures supp' : qui ne dit mot consent

56 Avis d'expert

Organiser le désordre multicanal



58 Profil

FRANÇOIS FIGUEROA,
directeur
de la relation
client
de Taxis G7