

SOMMAIRE

7

- 8 Grand angle**
89 % des clients insatisfaits le font savoir autour d'eux
- 10 Veille**
Trois usagers sur quatre apprécient les services publics
- 12** Un mauvais service clients peut coûter cher
- 16** La qualité de l'accueil client en progrès
- 20 Profession**
Mission nationale: place aux régions
- 22** L'ALRS consolide ses fondations
- 24** Interview: Bruno Fillon (Tarsus France)
- 28 Technologie**
- 30 Tribune**
«Y a-t-il encore un banquier qui fait son métier?»
Ralph Hababou (PB RH Conseil)
- 32** «À contexte nouveau, attitude nouvelle»
Jérôme Carayol (emoveo)

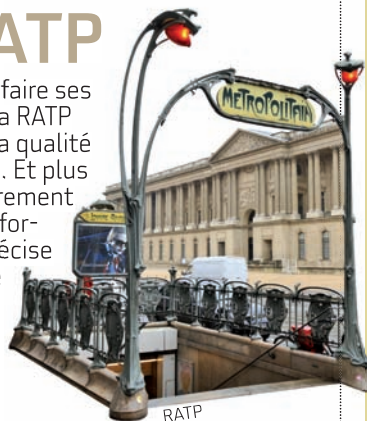
- 47 Initiatives**
L'atelier des Chefs a trouvé la recette CRM adaptée
- 48** Stratégie client renforcée pour Phildar



- 50** Yelloh! Village revisite sa stratégie multicanal
- 52** Accorhotels.com capitalise sur la mobilité
- 54** EDF: le 2.0 pour maîtriser le CO₂
- 56** Nouvelles Frontières met le cap sur l'e-mailing

58 Zoom sur... RATP

Pour satisfaire ses usagers, la RATP mise sur la qualité du service. Et plus particulièrement sur une information précise et donnée en temps réel, quel que soit le canal utilisé.



DOSSIER 63 LES TECHNOLOGIES VOCALES EN VOIE DE DÉVELOPPEMENT

INNOVATION La France commence à s'ouvrir plus largement aux technologies vocales. La reconnaissance vocale, notamment, tend vers le langage naturel et les précurseurs, présents dans les secteurs banque et assurance, ouvrant la voie aux autres entreprises.

EN PRATIQUE 72 COMMENT DOTER LES COMMERCIAUX DU CRM

PROJET Pour réussir le déploiement du CRM, l'entreprise doit prendre en compte ce qui caractérise les forces de vente: indépendance et productivité. De plus, la solution doit parfaitement s'intégrer dans l'environnement technologique déjà en place.



Fotolia/Bellemedia



Marc Bertrand

42 Rencontre
SÉBASTIEN ROHART
PhotoBox
Directeur général Europe continentale
« La photo est indissociable d'une gestion communautaire »

ENQUÊTE

LA RELATION CLIENT À DOMICILE GAGNE DU TERRAIN

EXTERNALISATION En vogue dans les pays anglo-saxons, l'homeshoring commence à attirer des donneurs d'ordres français. Une façon de travailler qui induit un changement radical au quotidien pour les agents et leurs superviseurs.

35

81 Juridique

Des freins aux contrôles effectués par la Cnil

82 Profil

FRÉDÉRIC DONATI
Directeur des usagers, abonnés et communication, Eau de Paris

