

ORGANISATION D'UN CENTRE DE RELATION CLIENT (CRC)

1

COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT D'UN CRC

- Missions confiées par différents commanditaires (entreprises clientes).
- Travail souvent en open space.
- Externalisation fréquente par les PME.



2

TYPES DE CRC

- Centre d'appels : Appels téléphoniques en masse
- Centre de contacts : Canaux multiples (téléphone, mail, tchat)
- Centre de relation client : Relation commerciale complète (appels entrants + sortants)



3

OBJECTIF

Développer l'aspect relationnel et collaboratif des téléopérateurs.



4

IDENTIFIER LES ACTIVITÉS DU CRC

- Traitement des bases de données clients/prospects : structuration, qualification, RNVP, scoring
- Gestion des appels sortants : prospection, rendez-vous commerciaux
- Gestion des appels entrants : conseil, SAV, fidélisation, réclamation, communication multicanal



5

DISTINGUER LES MÉTIERS DANS UN CRC

- Téléopérateur (traitement base de données) : structuration, appels, vérification des fichiers
- Télévendeur : prospection, prise de rendez-vous, finalisation ventes
- Téléconseiller : accueil, info, SAV, réclamations, options de services

