

La Relation Client



Edition 2020

Le quizz
de l'été



Questions



Back to basics

1 Qu'est ce qu'un logiciel GRC ?



2 Quel intérêt de mesurer le NPS pour un service client ?



3 Quel rendez-vous des professionnels de la Relation Client se déroule en septembre ?



Expert level

4 Quels sont les 4 profils du Manager de Service Client ?



5 Quels sont les atouts d'une plateforme omnicanale ?



Bonus

6 Comment un géant du e-commerce gère 1,7 millions de commandes / an en France et dans le monde ?



Practices

7 Comment passer un été studieux, été heureux tout en approfondissant les thèmes de la relation client ?



www.akio.com

Réponses



1 Il s'agit d'un logiciel de Gestion de la Relation Client, à ne pas confondre avec un CRM.

[En savoir plus](#)



2 Le NPS (Net Promoter Score) est un indicateur intéressant pour évaluer en profondeur le ressenti des clients sur une échelle de 0 à 10.

[En savoir plus](#)



3 Il y en a plusieurs mais le plus important est le Salon Stratégie Clients, qui se tient du 1er au 3 septembre

[En savoir plus](#)



Les 4 profils sont :

- Professeurs
- Gardiens
- Connectés
- Entertainers

[En savoir plus](#)



La plateforme omnicanale permet :

- D'unifier tous les canaux (voix, digitaux)
- D'avoir une vue à 360° du client
- D'obtenir des statistiques temps réel et des reportings d'activité

[En savoir plus](#)



6 Immersion [en vidéo](#) au coeur du service client d'Interflora

[En savoir plus](#)



7 Un cahier de vacances à télécharger pour t'exercer et préparer la rentrée
[Téléchargez-le](#)

