



Méthodologie

E5 – LA QUESTION DE REFLEXION

Rédiger sa réponse de manière structurée

- Apprécier votre aptitude à apporter un éclairage par rapport à une problématique commerciale ou répondre aux interrogations soulevées par le contexte proposé
- Evaluer sur :
 - ☐ Raisonnement
 - ☐ Argumentation
 - ☐ Utilisation vocabulaire de la relation client à distance et digitalisation

Etape 1 : Lecture de la question

- Lecture attentive de la question pour repérer les points mobilisant vos connaissances
- Regarder les verbes d'action : externaliser
- Définir les mots clés : toujours pertinent relation client
- Le plan peut être suggéré dans le questionnaire
 - oui c'est pertinent si
 - non ce n'est pas pertinent si

structure (plan)

partie 1 il pertinent d'externaliser la relation dans les cas suivants
(avantages induits)

- petite structure pas les moyens investissement (pas de frais fixes mais des frais variables on paye proportionnellement à nos besoins)
- pas les compétences les formations en interne (pas besoin de recruter le personnel est déjà formé ...)
- les outils logiciels la méthodologie la maîtrise des processus (le prestataire est équipé des équipes maîtrisent les outils)
- le temps (l'avantage le centre externalisé est directement opérationnel après formation)
- besoins ne sont pas très importants différentiels de coûts forts

partie 2 il n'est pas pertinent ... dans les cas suivants

partie 2 il n'est pas pertinent ... dans les cas suivants

- la relation client est stratégique primordiale exemple les banques
- le contrôle des process services produits de l'image de la qualité de la relation est essentiel
- la taille de l'entreprise et les moyens sont suffisant pour investir former ...
- amortir les frais fixes par un grand nombre de clients d'interactions ...
- on a déjà les outils la connaissance client la maîtrise de la communication omnicanale ...

Etape 2 : rédaction de l'introduction et élaboration du plan

- Courte introduction pour rappeler le contexte du cas
- Identification de la problématique commerciale
- Définition des termes principaux
- Annonce du plan

Etape 3 : Rédaction du développement

- En 2 parties maximum
- Les titres doivent être apparents, aérer en sautant des lignes
- Dans chaque partie : exposez vos connaissances permettant de répondre efficacement à votre problématique (pas de « je », pas de « nous »)
- Illustrer avec des exemples tirés du contexte étudié et de vos connaissances

Etape 4 : Rédaction de la conclusion

- Formuler des propositions/suggestions, ouvrir le sujet
 - la question essentielle est celle du contrôle et des moyens des outils dont on dispose
 - la relation client elle essentielle dans contexte ..
peu de fidélité
la relation client c'est aussi l'automatisation
l'intégration des outils dans l'optimisation du parcours client
- Lecture finale à la fin de l'épreuve