



## L'actualité du groupe Vipp

[← Revenir sur la page des articles](#)

### **Business Process Outsourcing pour préserver votre capital client**



### **Le client : pivot de la stratégie d'entreprise et élargissement de la notion d'actif**



La stratégie des entreprises a longtemps été tournée vers l'acquisition de clientèle, favorisée par une croissance soutenue qui masquait les clients perdus. Aujourd'hui, les entreprises font face à un tout autre contexte : situation mondiale fragilisée,

concurrence exacerbée, banalisation des produits, clients volatiles à haut niveau d'exigence... Elles ont pris conscience qu'une des conditions de leur pérennité est de conserver les clients. Les études ont montré depuis longtemps qu'augmenter la rétention de 5% augmente la profitabilité de 20% (grâce notamment aux différences de coûts entre recrutement de nouveaux clients et fidélisation des clients existants)

Il convient donc de rentabiliser ce capital que représentent les clients. Ceux-ci font d'ailleurs aujourd'hui partie des actifs des entreprises et viennent compléter les données comptables et autres éléments incorporels comme les réseaux, la marque, les ressources humaines, le savoir-faire... autant d'actifs déjà intégrés par les analystes financiers et les gestionnaires de fusions et acquisitions dans l'appréciation de la valeur des entreprises.

Les relations avec les clients deviennent donc un enjeu prioritaire. La première vent n'est que le commencement d'une relation qu'il va falloir pérenniser : la gestion du relationnel avec les clients devient ainsi de plus en plus partie intégrante de l'offre.

## Des organisations qui ont du mal à s'adapter à ces changements

Les entreprises ont du mal à gérer seules ces mutations et les bouleversements qui les accompagnent. Approcher ces nouvelles problématiques « en rupture » présente des difficultés. Cela est après tout très logique car elles peinent à se reformuler elles-mêmes...

Centrées sur leurs activités au quotidien, elles ne perçoivent pas nécessairement l'évolution des comportements et n'ont pas le recul nécessaire pour aborder différemment leurs clients. D'autant plus que les réductions de Middle Management (pour raisons économiques) ont tendance à renforcer l'isolement des institutions décisionnaires du terrain (les décisions stratégiques sont encore moins relayées qu'avant, faute de moyens et d'accompagnement au changement). Les répercussions peuvent être désastreuses...

## Le Business Process Outsourcing (BPO) au secours de la gestion des clients

Pendant longtemps, il était admis que confier à un prestataire extérieur la responsabilité de la gestion du relationnel clients était très risqué voire irresponsable de la part des Directions Générales. Les clients constituent en effet un actif précieux. Les DG, qui sont tournées sur l'opérationnalité et la productivité en avaient seuls la charge, alors que les actionnaires étaient centrées sur les opérations boursières. Les missions de chacun étaient clairement réparties, même si elles s'accompagnaient de frictions entre ces deux populations.

Aujourd'hui, tout est devenu plus complexe et interconnecté. Les Directions Générales, plus que jamais, doivent rendre des comptes et une mauvaise gestion des clients peut leur être fatale... Les actionnaires ont gagné en maturité par rapport à ces clients qui n'étaient, il n'y a pas si longtemps, pas considérés (peu d'entre eux en avaient d'ailleurs réellement rencontrés et le client restait une notion vague). De nouveaux indicateurs sont venus enrichir les analyses : Life Time Value, analyses PMG, études prédictives... Le capital client est maintenant au cœur des Comités exécutifs.

Faire appel à un prestataire expert pour participer à la stratégie et à la gestion du relationnel d'un portefeuille client fait de plus en plus sens aujourd'hui car les problématiques à gérer sont devenues nettement plus complexes... Il n'y a pas un client type

mais des clients qui revendiquent tous une individualisation de traitement, une multiplicité de médias, des parcours tous différents. La notion de temps a clairement évolué avec un besoin d'immédiateté des réponses qui devient la norme. En outre, les conventions standards (ce qui est habituellement admis pour bien gérer un portefeuille client) évoluent très vite et des approches nouvelles pour se différencier sur le marché deviennent une exigence. Mettre en place de nouvelles manières de gérer les clients ne peut véritablement se faire que si l'on est challengé en permanence par des centaines de milliers de clients. Cette pluralité permet d'être à l'écoute de signaux faibles qui seront les normes de demain et savoir les anticiper est un « must ».

## **VIPP : 12 millions de contacts service client pris en charge en 2022**

Avec des volumes de près de 40 000 demandes par jour... Vipp gère un volume considérable de contacts clients sur des problématiques très variées et des secteurs d'activités fondamentalement différents... Un client qui n'arrive pas à installer un programme informatique n'a a priori rien à voir avec celui qui se fait livrer de l'électroménager, ni avec un autre, insatisfait d'un diagnostic énergétique défavorable au bien immobilier qu'il souhaite vendre, ou un autre encore qui a eu le frayeur de sa vie lorsqu'un caillou a fracassé son parebrise. Et pourtant... Tous ont un besoin d'écoute ET d'attention, tous veulent qu'on manifeste à leur endroit de l'empathie et de la bienveillance, tous ont besoin de patience pour ne pas être traités comme le énième client d'un conseiller... C'est l'aptitude de ce dernier à manifester une réelle présence, en étant vrai et authentique, qui va faire toute la différence avec le SC interne d'une entreprise qui « fait comme on a toujours fait ».



Performances

## Suivi qualité – Verbatims Clients et Prospects

### Retour Clients – A titre d'exemple parmi des centaines

Note **Bonne, je suis satisfait(e)**

Très très efficace et sympathique Merci beaucoup !!!

quel plaisir d'avoir affaire à une personne sympathique, aimable et rassurante le contact client est essentiel il faut arrêter ces centrales téléphoniques ou après avoir taper sur fois 1 puis 2 puis... on a personne, place à l'humain, place à l'essentiel

Note **Bonne, je suis satisfait(e)**

Bonjour. A l'écoute vraiment ne changer rien... Super

Note **Bonne, je suis satisfait(e)**

C'est Minerve qui a pris en charge ma demande. Parfaitement comprise par ailleurs. Sympathique, elle a professionnellement répondu à mes requêtes. Avec discrétion, tactique, savoir-faire, brief, dialog, etc. Qu'en dis-je ? Comme moi au travail, donc j'ai apprécié. Qu'elle repasse encore ? Les avis négatifs nous manquent, mais c'est un difficile exercice. Quand y a pas d'argent chez eux forcément, ça râle. Merci, Minerve.

Excellent ! Je m'attendais à devoir batailler et faire des pieds et des mains suite à un souci de reconduction de l'abonnement à l'insu de mon plein gré, mais non ! L'abonnement a simplement été révisé et la réponse de la personne en charge du dossier a été très agréable ☺ Merci !

Je suis très contente pour l'aide apportée. Félicitations. Il y a une bonne équipe et surtout rapide

Note **Bonne, je suis satisfait(e)**

Quelle belle personne que cette Minerve. Merci à elle. Ne changez pas... ☺

Action réaction top de chez top

Sympa, plein d'humour et efficace

Très bonne intervention, content du contact et de l'intervention

Bonjour, je tiens à dire que l'assistance que j'ai reçue a été en tous points hyper-professionnelle, très compétente et très empathique

Elle a le potentiel d'une téléconseillère aguerrie  
Sourire rassant et chaleures Très précise  
dans sa déballe Sympathique à fond Éloquente  
sur toute la ligne

Commentaires clients
Consulter très rapidement et au top. Je soulignerai, le pouvoir être très aussi compétent en conseil que très très sympathique.
Consulter très utile, sympathique et professionnelle.
La conseillère était très sympathique et très professionnelle. Merci à elle.
La conseillère a été très claire et précise sur mes réponses à mes questions et savait ce qu'elle parlait avec de nombreuses connaissances, très professionnelle, compétente.
Très bonne conseillère. Très aimable et à l'écoute
Très bonne conseillère, professionnelle, très utile, elle apporte de l'aide de mes attentes (surtout à l'arrivée)

Consulter très efficace avec un peu d'humour, ce fait la différence l'expérience, je me sens plus en confiance. Merci !!

La sympathie était une grande professionnelle, disponible et très efficace, le plus elle a répondu à toutes mes questions, mais elle était toujours une personne très sympathique. Elle a répondu à toutes mes questions et a été très efficace et de conseil professionnelle. Merci beaucoup pour son aide.

La conseillère était très gentille et a répondu complètement à la question et la solution était bonne.

Commentaires

personne très sympathique et à l'écoute 20/20

Je suis très contente de savoir que la conseillère a été très efficace et très sympathique. Elle a répondu à toutes mes questions et a été très efficace et de conseil professionnelle.

Cette dame a été très efficace et très sympathique. Elle a répondu à toutes mes questions et a été très efficace et de conseil professionnelle. Elle a répondu à toutes mes questions et a été très efficace et de conseil professionnelle.

La conseillère a été très efficace et très sympathique. Elle a répondu à toutes mes questions et a été très efficace et de conseil professionnelle. Elle a répondu à toutes mes questions et a été très efficace et de conseil professionnelle.

La conseillère a été très efficace et très sympathique. Elle a répondu à toutes mes questions et a été très efficace et de conseil professionnelle. Elle a répondu à toutes mes questions et a été très efficace et de conseil professionnelle.

La conseillère a été très efficace et très sympathique. Elle a répondu à toutes mes questions et a été très efficace et de conseil professionnelle. Elle a répondu à toutes mes questions et a été très efficace et de conseil professionnelle.

## Le juge de paix : une hausse très importante des performances

Et les résultats sont là... à commencer par des conseillers formés sur le long terme pour développer ces nouvelles approches. Des milliers d'heures de formation très participatives pour créer de la proximité et de la connivence, et une implication extrêmement forte de la Direction Qualité qui a intégré ces dimensions dans les suivis de performance. Les résultats quantitatifs et qualitatifs ne se sont pas fait attendre et montrent une hausse de 10% en moyenne (les conseillers les plus avertis en Connivence Relationnelle® font état d'une performance de 19,5% supérieure à moyenne observée sur l'ensemble des équipes, et cette surperformance peut aller jusqu'à +50%... et dans un cas exceptionnel à + 125%). Ces savoir-faire et savoir être sont difficilement préemptables par la concurrence car inscrits aujourd'hui dans l'ADN même du Groupe VIPP.

Chez VIPP, toutes nos équipes bénéficient des mêmes compétences que celles déployées pour les Services Clients, et notamment pour nos programmes de vente de produits/services. Nous pouvons également assurer la sensibilisation et la formation de votre management au contact de la clientèle pour assurer la cohérence de traitement des clients : Parlons-en...

## A QUI LE TOUR ?



### Article(s) de même catégorie(s)



**Aucun article trouvé**

[Plan](#)[Politique de confidentialité et données personnelles](#)[Mention Légales](#)[Actualités](#)