

J'EXPLOITE AU MIEUX MA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Vérifier parmi cette liste les actions que vous avez mise en place, pour mieux gérer votre relation client.

- **Je dispose pour chaque client, une synthèse & historiques des échanges et des ventes (réalisés, perdues, CA etc.)**

- **Je peux garder une trace de chaque relation client, quelque soit le canal de communication utilisée**
 J'en cite 3 majeurs:
 - Conversation téléphonique
 - Courrier
 - Echanges d'email
 - Formulaire de demande client sur le web
 - Notes et commentaires sur les réseaux sociaux.....

- **J'utilise des outils informatiques pour m'aider au quotidien**
 - Des outils bureautiques pour sauvegarder mes données clients (Outlook, Excel...)
 - Des logiciels de prospection automatisés (Emailing, phoning...)
 - Un logiciel de GRC/CRM (Gestion de la relation client ou en anglais Customer Relationship Management)

- **Je dispose d'analyse chiffrée de chaque action commerciale réalisée**.....
 - Nombre de contacts générés
 - Nombre d'opportunités de vente, de transformation en CA
 - Coût total des actions commerciales
 - Chiffre d'affaires générés
 - Marge générée

- **Je dispose d'une liste précise de mes clients satisfaits et non satisfaits**

- **En tant que dirigeant, j'ai un accès direct aux réclamations de ma clientèle**