



L'organisation Relation-Clients

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

L'organisation Relation-Clients

Sylvain Waserman

L'organisation Relation-Clients Sylvain Waserman

 [Télécharger L'organisation Relation-Clients ...pdf](#)

 [Lire en ligne L'organisation Relation-Clients ...pdf](#)

Téléchargez et lisez en ligne L'organisation Relation-Clients Sylvain Waserman

222 pages

Présentation de l'éditeur

La nouvelle économie a profondément modifié l'ensemble des activités en prise directe avec le client. L'entreprise se doit alors de repenser son organisation. Au centre de cette restructuration se trouve la relation clients. Trop souvent perçue comme un centre de coûts, elle peut s'avérer un formidable facteur de création de valeur. L'auteur explique ici comment la relation client peut contribuer à la création de valeur, puis il propose une méthode d'évaluation de l'organisation existante afin de distinguer les besoins particuliers à chaque type d'entreprise. Il présente des solutions adaptées, à travers des modèles d'organisations et de technologies. Cet ouvrage 100% opérationnel est un guide pratique indispensable pour mener à bien la mutation de la relation clients.

Public concerné : Directions générales - Directions Marketing, commerciale et après-vente - Professionnels des centres d'appels, du service et de la relation client. Quatrième de couverture

Trop souvent perçue comme un centre de coûts, la relation clients peut devenir un facteur de création de valeur considérable pour l'entreprise. Elle permet d'adapter l'offre aux besoins du marché, d'optimiser la démarche commerciale, de mettre en place une stratégie de différenciation et de fidéliser le client. •

Comment intégrer la relation clients dans une stratégie d'entreprise ? • Comment migrer d'une organisation traditionnelle à une organisation créatrice de valeur ? • Quelles technologies utiliser ? Analyse précise et documentée des nouvelles sources de création de valeur rendues possibles par la relation clients, cet ouvrage vous permet également d'effectuer un auto-diagnostic de votre entreprise, en la matière. Au travers de modèles d'organisations et de technologies, des solutions adaptées à chaque type d'entreprise vous sont proposées. Cet ouvrage 100 % opérationnel est un guide pratique indispensable pour mener à bien la mutation de votre organisation. Destiné aux professionnels des centres d'appels et de la relation clients, il concerne également les directeurs généraux, responsables marketing, commerciaux et services après-vente.

Biographie de l'auteur

Directeur Relation Clients Cegetel Entreprises.

Download and Read Online L'organisation Relation-Clients Sylvain Waserman #7BZJ3LW26YE

Lire L'organisation Relation-Clients par Sylvain Waserman pour ebook en ligneL'organisation Relation-Clients par Sylvain Waserman Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres L'organisation Relation-Clients par Sylvain Waserman à lire en ligne. Online L'organisation Relation-Clients par Sylvain Waserman ebook Téléchargement PDFL'organisation Relation-Clients par Sylvain Waserman DocL'organisation Relation-Clients par Sylvain Waserman MobipocketL'organisation Relation-Clients par Sylvain Waserman EPub
7BZJ3LW26YE7BZJ3LW26YE7BZJ3LW26YE