

ET SI LA COMPOSANTE LA PLUS PRÉCIEUSE DE VOTRE ORGANISATION ÉTAIT ...

LE CLIENT ?

CUSTOMER-SQUARE
Management & Resources, Customer-Oriented Projects.



ACCOMPAGNEMENT VERS LA CERTIFICATION NF SERVICE 345 « CENTRE DE RELATION CLIENT »

Customer-Square
Note d'information

REF : CS-DS_NF1V1

AFNOR Certification a développé, à la demande des professionnels, la marque NF Service « Centre de relation client NF 345 » qui distingue les entreprises qui privilégient la relation avec les clients comme vecteur de satisfaction .

La norme Service NF 345 (gérée par l'Afnor) est consacrée aux métiers de la relation client, que ce soit pour des centres mono ou multi sites. Elle définit des règles professionnelles pour assurer la prise en charge qualitative du client et lui garantir une réponse efficace dès sa première demande.

La marque NF Service est donc le fruit d'une démarche volontaire de professionnels décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients.

Pour s'adapter aux besoins et attentes, la norme française, sur laquelle se fonde la marque NF Service « Centre de Relation client » (NF 345) est devenue européenne : Centre de Contact Clients (NF EN 15838). Celle-ci constitue une grande avancée dans le domaine de la relation client. Elle allie les exigences de management et de performance du service avec une notion de sensibilité sociale.

Ces engagements portent aujourd'hui sur :

- **les aspects sociaux** : c'est une nouveauté dans la norme européenne. L'efficacité de la formation des conseillers ou le turnover, de nouveaux indicateurs sociaux doivent être pris en compte
- **le niveau de service** : la certification prévoit, par exemple, des accès faciles aux services (mise en ligne, taux d'abandon...)
- **la qualité des contacts** : qualité de l'accueil (courtoisie, rapidité), réponses par courrier ou courriel dans les délais annoncés, fiabilité des réponses
- **la satisfaction client** : mesurer le niveau de satisfaction du client, (via une enquête par exemple), traitement des réclamations

Les centres de relation client certifiés se reconnaissent par le logo :



En s'appuyant sur des normes françaises et internationales, la marque NF offre une garantie de la qualité et de la sécurité des produits et des services. Selon une étude IPSOS, 85 % des Français reconnaissent la marque NF.



POURQUOI ?

Une valeur ajoutée en interne

- Formaliser l'ensemble des processus de travail afin d'accroître les compétences et l'efficacité de chacun des acteurs
- Mettre en place des indicateurs et des tableaux de bord précis, afin d'identifier et de suivre clairement les objectifs à atteindre
- Faire adopter la culture de l'amélioration continue, et utiliser comme levier chaque dysfonctionnement identifié par l'organisation.

Une valeur ajoutée à l'extérieur

- Répondre aux attentes des clients et dépasser ces attentes dans une logique proactive
- Bénéficier grâce à la notoriété de la labellisation d'une image de sérieux et de compétence reconnue dans le monde entier
- Fidéliser les clients existants par des expériences visibles de la qualité de votre organisation, et se positionner sur des marchés jusqu'ici lointains.

ET SI LA COMPOSANTE LA PLUS PRÉCIEUSE DE VOTRE ORGANISATION ÉTAIT ...

LE CLIENT ?

Customer - Science.
If we don't care about the Customer, someone else will

Customer-Square propose de vous accompagner tout au long de votre démarche qualité, et met à votre disposition des services sur mesure, et adaptés à votre organisation. Notre structure propose notamment les prestations suivantes (non exhaustive):

- Pré-diagnostic et diagnostic qualité (audit complet préalable avant intervention)
- Réalisation de conférences sur la démarche qualité, l'ISO, NF Service et l'audit
- Réalisation de formations qualité à destination de la direction, de l'encadrement et des auditeurs internes
- Réalisation d'outils d'aide à la planification
- Description des processus de management, supports et de réalisation. Mise en place des indicateurs de performance associés
- Définitions et pilotage des processus externalisés
- Définition et réalisation de la structure documentaire (manuel qualité, procédures, manuels opératoires et documentation Assurance Qualité Projet.etc...)



ACCOMPAGNEMENT VERS LA CERTIFICATION NF SERVICE 345 « CENTRE DE RELATION CLIENT »



REF : CS-DS_NF1V1

Un accompagnement sur mesure en fonction des délais et du budget du centre d'appel

Type d'accompagnement	Présentation	Délais de certification	Budget
Gestion totale du projet	Prise en charge de l'ensemble de la gestion de projet jusqu'à l'obtention de la certification. Chef de projet chez C-S (le comité de pilotage se réunit 1 fois par semaine)	Six mois suite à la mise en place des indicateurs qualités obligatoires	2 jours / semaine
Gestion partielle du projet	Accompagnement axé sur les besoins spécifiques de l'entreprise en terme de processus, indicateurs, formation et amélioration continue. Chef de projet en interne. (le comité de pilotage se réunit 1 fois par mois)	Six mois à 1 an suite à la mise en place des indicateurs qualités obligatoires	4 jours / mois
Direction de projet	Suivi des avancements de la démarche qualité de l'entreprise, évaluation par étape de la conformité. Chef de projet en interne (1 point téléphonique par mois avec le chef de projet)	Délai fonction de l'avancement de l'entreprise en interne et de sa maturité en termes de qualité	1 jour / mois

Téléphone : (00.33) 1 70 61 50 00

Contact : NF@customer-square.com

Customer - Science.
CUSTOMER-SQUARE
Management & Resources, Customer-Oriented Projects.



Un accompagnement adapté à votre structure

	CC Monosite ≤ 50 positions	CC Monosite ≤ 450 positions	CC 3 sites ≤ 450 positions
PHASE			
Phase initiale	2 jours	3 jours	4 jours
Phase 2	5 jours	7 jours	10 jours
Phase 3	A déterminer en fonction de l'accompagnement	A déterminer en fonction de l'accompagnement	A déterminer en fonction de l'accompagnement
Phase 4	3 jours	4 jours	7 jours