

Le management en service clients doit permettre de gérer des paradoxes.

Il est nécessaire d'avoir une souplesse qui permette de gérer les flux de contacts entrants alors qu'il existe de fortes contraintes de productivité : comment piloter les flux avec une productivité satisfaisante ?

Il est nécessaire que les chargés de clientèle aient un bon niveau de culture générale et une bonne maturité relationnelle alors qu'au poste de travail, la prise d'initiative est réduite : comment motiver les collaborateurs sur le long terme ?

Il est nécessaire que les responsables d'équipe aient une relation managériale de proximité avec les chargés de clientèle alors qu'ils évaluent ceux-ci au travers d'une grille figée et réductrice : comment donner aux managers les moyens de faire réellement progresser leur équipe ?

Il est nécessaire que les connaissances soient toujours à la pointe pour satisfaire des clients de plus en plus informés alors que la communication/formation reste le parent pauvre des services clients : comment former les collaborateurs durablement ?

Téléprofil est un réseau d'experts en management de la relation clientèle que j'anime depuis plus de 10 ans.

Quelle que soit la façon dont vous appréhendez aujourd'hui le métier de la relation client à distance, vos questions sont également les miennes au quotidien :

L'organisation des activités,
La gestion de la productivité et des objectifs de performance,
L'intégration et la formation des collaborateurs,
L'accompagnement de l'évolution des compétences par un management fort et nuancé,
La motivation des équipes et le climat social,

Voulez-vous que nous y réfléchissions ensemble ?

Nathalie-Marie de Grimal
Dirigeante de Téléprofil
06 12 90 40 00
<http://www.teleprofil.com>