

Communiqué de presse
18 avril 2019

Et si le digital était un moyen de (ré)humaniser la relation client ?

L'intégration croissante du digital dans les parcours clients peut, à court terme, apparaître comme une opportunité pour les entreprises mais elle rend les contacts humains de plus en plus rares. À long terme, le souci d'efficacité ne saurait faire fi de la dimension humaine : la « réhumanisation » de la Relation Client devient même un enjeu majeur, une impérieuse obligation ! Explications...

Eurogroup Consulting et l'INRC (Institut de la Relation Client) publient une étude forte des contributions de professionnels venus de tous horizons (services, distribution, transports, banques...), sous la houlette du Docteur Nadia MEDJAD et de Magali MOUNIER-POULAT, expertes en neuro-pédagogie et compétences socio-émotionnelles (Smart&Wise), avec le précieux concours des élèves de l'école de commerce Audencia Nantes.

Il apparaît que chaque étape d'un parcours client doit trouver son propre mix digital-humain, avec une multitude de combinaisons possibles. Les neurosciences appliquées à la Relation Client permettent de mieux comprendre les besoins et les attentes des clients et donc de mieux y répondre.

Dans un contexte de « double révolution » (digitale et neuroscientifique), l'entreprise est confrontée à un double enjeu :

- Parvenir à adapter ses processus et modes de management à tous les niveaux,
- Relever le défi du développement des compétences socio-émotionnelles, les « soft-skills ».

L'INRC a d'ailleurs mise en place la première certification sur ces compétences reconnue par l'Etat.

Grâce au digital, qui permet de traiter rapidement un grand volume de données et les actions récurrentes, le responsable en relation client peut désormais se concentrer sur les cas particuliers, à plus forte valeur ajoutée... Et humaine.

En (ré)humanisant la Relation Client, les entreprises (re)découvrent les vertus d'une véritable fidélisation, (re)devenue pour elles un axe de différenciation majeur, voire incontournable... là où le digital personnalise, l'humain peut fidéliser, vraiment.



TÉLÉCHARGEZ L'ÉTUDE

Contacts Presse

Valérie Teurnier

+33 (0)6 46 47 77 31

valerie.teurnier@eurogroupconsulting.com

Hélène Baudoin

+33(0)6 89 10 16 45

helene.baudoin@institut-rc.fr

A propos de EUROGROUP CONSULTING

Eurogroup Consulting est une maison de conseil en stratégie, management et organisation. Créé en 1982, le cabinet est indépendant et d'essence européenne. Il est présent dans 37 pays à travers 55 bureaux. Avec 1800 consultants dans le monde et 400 collaborateurs en France, le cabinet est connu et reconnu pour ses interventions dans tous les domaines d'activité, tant dans le secteur privé, public et social. **Eurogroup Consulting** se distingue par une approche originale et indépendante du métier du conseil - la transformation positive - qui lui permet par une forte mobilisation de ses collaborateurs et de tout son écosystème – notamment son accélérateur de business numérique - de proposer pour chacun de ses clients des solutions efficaces fondées sur le respect des personnes, la culture de chaque entreprise et le plaisir de créer et collaborer ensemble pour faire de chaque changement nécessaire une démarche comprise et vécue comme une transformation positive, utile et durable. **Eurogroup Consulting** via la Fondation Eurogroup réaffirme et prolonge son engagement sociétal et se mobilise aujourd'hui pour un meilleur accès à l'éducation.

A propos de l'INRC

L'INRC a été lancé en 2014 par de grands groupes (ENGIE, BNP Paribas, Orange, Groupe Babilou, Téléperformance), en collaboration avec les partenaires sociaux, dans le prolongement d'une mission portée par le gouvernement français (2008-2012). Son rôle est d'imaginer, expérimenter et promouvoir les contenus, les outils et les méthodes de demain pour créer les conditions d'une Relation client différenciante et créatrice de valeur. L'INRC s'appuie sur une démarche centrée sur l'Humain qui prend en compte les sujets de l'emploi, de la formation et de la performance sociale. Son Conseil stratégique est composé des membres des Comex des différents groupes fondateurs.