



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

INITIATION

Ref. : C19EXTERNAL

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1340
€ HT

EXTERNALISATION DE VOTRE DISPOSITIF RELATION CLIENT

Faites les bons choix

Pour améliorer la performance de sa gestion de la relation client il s'avère parfois nécessaire d'externaliser partiellement ou totalement sa relation client. Cette démarche répandue touche un enjeu stratégique qui réclame une transparence totale, un partage de valeurs et un dispositif optimal, fluide et serein.

OBJECTIFS

Aider à formuler les objectifs de l'externalisation et les bénéfices attendus, pour les clients et pour l'entreprise.

Savoir sélectionner les entreprises destinataires de l'appel d'offres.

Rédiger son cahier des charges « relation client » et éviter les pièges.

Savoir évaluer et classer les réponses à consultation.

Comprendre les éléments indispensables au pilotage d'une prestation externalisée de relation client.

Construire son organisation interne de management du partenariat avec le(s) prestataire(s) retenu(s) : interfaces opérationnelles, instance de gouvernance.

POUR QUI ?

Directeurs, responsables de la relation client, directeurs de l'expérience client, fonction achat.

PRÉREQUIS

Être en charge de la stratégie relation client

COMPÉTENCES ACQUISES

Mettre en place l'externalisation de son dispositif de relation client.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants

E-quiz amont

Présentiel

E-quiz aval

PROGRAMME

Externalisation de votre dispositif relation client

S'approprier les bénéfices attendus de l'externalisation

- Savoir les formuler.
- Solliciter la contribution maximale des prestataires consultés.

Définir précisément le périmètre de la prestation objet de la consultation

- Données clés : passé, présent et futur.
- Organisation interne.
- Cartographie du dispositif : médias, canaux, typologies de contacts, horaires d'ouverture, etc.
- Indicateurs et niveaux de performance : attendus et réels.
- Localisation actuelle des opérations.

Réaliser une consultation

- Cadrer les attendus du prestataire dans sa réponse : contraintes fortes et marge de manœuvre pour des propositions innovantes.
- Savoir sélectionner les participants à votre consultation.
- Domestique, near-shore, off-shore : choix des localisations possibles pour le futur



dispositif externalisé.

- Réaliser un brief précis, structuré, efficace et motivant.
- Notation et classement des réponses reçues : méthodes et critères d'évaluation des propositions.
- Définir et préparer son processus de sélection du partenaire : questions/réponses, short-list, soutenance, sélection finale.

Négocier le contrat

- Clauses indispensables.
- Importance du wording.
- Sécurisation de ses intérêts.

Préparer le pilotage de la prestation externalisée

- Organisation interne.
- Instances de gouvernance.
- Rites et rythmes de management de la prestation ou du prestataire.

INTERVENANTS

Ouassila LAGRAA

MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

LIEUX ET DATES

À distance

13 et 14 déc. 2021

Paris

14 et 15 févr. 2022