

## 6 Grand angle

Relation client : une filière dynamique et innovante

## 8 Fanomètre

NOUVELLE RUBRIQUE

## 12 Événement

Les Trophées du Marketing Client

## 16 Reportage

Phone House facilite l'expérience client

NOUVELLE RUBRIQUE

## 18 Veille

Six experts dressent leur pronostic pour 2012

## 24 Profession

L'offre spéciale développement durable de Wisecom

## 26 Stratégie

Auchan choisit Neolane pour ses campagnes marketing

## 28 Tribunes

«Je vous salue, seniors!»

## 29 «La dématérialisation tue la relation»

## 42 Initiatives

3 Suisses parle de mode



## 43 MMA fédère sa communauté autour d'un forum

## 44 SFR distingue Sitel pour son premier challenge prestataires

## 46 Zoom sur...

# Nature & Découvertes



Pour "reconnecter" ses clients citadins à la nature, l'enseigne privilégie la proximité en magasin. Ses vendeurs, formés en interne, guident les visiteurs et les renseignent sur l'origine des produits. En véhiculant des valeurs écologiques et responsables, Nature & Découvertes veut donner l'image d'une enseigne qui ne se soucie pas uniquement de transactions marchandes.

## DOSSIER

# LA RELATION CLIENT À L'HEURE DIGITALE

# 50



### TENDANCE

Les marques déploient de nombreux médias afin de mieux satisfaire les consommateurs et d'optimiser leurs interactions avec les clients. Le but : limiter les appels entrants à forte valeur ajoutée.

## EN PRATIQUE

# COMMENT OPTIMISER L'ANALYSE DES VERBATIMS CLIENTS?

# 57

**ÉCOUTE CLIENT** L'analyse des verbatims clients se révèle un outil très précieux pour les entreprises. En décryptant chaque mot et en étudiant le ton utilisé par leurs clients, elles disposent d'informations bien précises pour mieux les satisfaire. Mais, pour y parvenir, quelques règles s'imposent.

## 62 Juridique

Le contrôle du déséquilibre significatif s'intensifie

## 63 Avis d'expert

Montrez-moi vos parcours client, je vous dirai qui vous êtes...

## 64 Profil

JEAN-CHARLES CORREA  
Fondateur de Deafi

## 66 Nominations

NOUVELLE RUBRIQUE

Pour vous abonner, retrouvez-nous page 37

## ENQUÊTE

# LE HOMESHORING, UN MODE DE TRAVAIL EN DEVENIR

En développement en France, le homeshoring implique des bouleversements managériaux, juridiques, organisationnels et sociaux. Les outsourcing doivent davantage convaincre les donneurs d'ordres pour imposer le modèle.

# 31