



## Centre d'appels, Centre de relation client

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# Centre d'appels, Centre de relation client

*Laurent Hermel*

Centre d'appels, Centre de relation client Laurent Hermel

3

 [Télécharger Centre d'appels, Centre de relation client ...pdf](#)

 [Lire en ligne Centre d'appels, Centre de relation client ...pdf](#)

## Téléchargez et lisez en ligne Centre d'appels, Centre de relation client Laurent Hermel

---

147 pages

Présentation de l'éditeur

Depuis quelques années, les entreprises éprouvent le besoin de rassembler dans des unités spécialisées l'accueil téléphonique de leurs publics et clients. Conquérir le client, le fidéliser, réduire les coûts, augmenter le chiffre d'affaires, tels sont les quatre objectifs cruciaux d'un centre d'appels, de plus en plus appelé centre de relation client (CRC). Vous êtes à l'initiative d'un projet de création d'un CRC ou le responsable en charge d'élaborer une stratégie de développement d'un CRC, cet ouvrage pourra répondre aux questions que vous vous posez: Quelles sont les trois stratégies possibles lors de la création d'un CRC? Comment dimensionner la taille du CRC ? Quelles sont les limites à l'externalisation d'un CRC ? Comment le CRC peut-il aider l'entreprise à qualifier son fichier client ? Comment absorber les pointes de trafic ? Comment définir le budget du CRC ? Comment augmenter la qualité d'un CRC ? Comment recruter des téléconseillers ?

Biographie de l'auteur

Laurent Hermel, diplômé de HEC, Maîtrise ès Sciences, licencié en Sciences Economiques, est conseiller de direction et spécialiste en stratégie de développement. Il est l'auteur chez AFNOR Editions de Stratégie de gestion des réclamations clients qui a obtenu le prix du livre " Qualité et Performance ".

Download and Read Online Centre d'appels, Centre de relation client Laurent Hermel #6AB3P8NQUDJ

Lire Centre d'appels, Centre de relation client par Laurent Hermel pour ebook en ligneCentre d'appels,  
Centre de relation client par Laurent Hermel Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons  
livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de  
livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire,  
les meilleurs livres pour lire les livres Centre d'appels, Centre de relation client par Laurent Hermel à lire en  
ligne.Online Centre d'appels, Centre de relation client par Laurent Hermel ebook Téléchargement PDFCentre  
d'appels, Centre de relation client par Laurent Hermel DocCentre d'appels, Centre de relation client par  
Laurent Hermel MobipocketCentre d'appels, Centre de relation client par Laurent Hermel EPub  
**6AB3P8NQUDJ6AB3P8NQUDJ6AB3P8NQUDJ**