

RESPECTER LES 3 PILIERS DE LA RELATION CLIENT

CO-RESPONSABILITÉ

« Que les **Consultants** considèrent les clients comme les leurs et leur satisfaction comme une priorité, en étant force de proposition/solutions »

« Que les **Commerciaux** précisent que le Consultant est Expert dans la réalisation de la mission et qu'il validera les délais, volumes et engagements réciproques lors de la prise de poste »

1

LES 3 PILIERS DE LA SATISFACTION CLIENT SONT GARANTS D'UNE RELATION GAGNANT-GAGNANT COMMERCIAUX-CONSULTANTS AU SERVICE DE LA SATISFACTION ET DE LA FIDÉLISATION DES CLIENTS DE CCLD RECRUTEMENT !

2

1 + 1 = 1

3

CONFIANCE

« Que les **Consultants** respectent les engagements qualité et contractuels auprès des clients avec des feedbacks réguliers et précis sur les données de production et les actions en communication permanente avec le Commercial »

« Que les **Commerciaux** soient les premiers alliés des Consultants: les entendre dans les difficultés rencontrées, les accompagner dans leurs actions, et les soutenir auprès des clients »

ANTICIPATION

« Que les **Consultants** échangent sans délai sur toute difficulté ou écarts rencontrés, même pressentis, afin de mettre en œuvre les actions de façon pro-active »

« Que les **Commerciaux** garantissent aux Consultants une passation complète du dossier : Historique de la relation, Brief sur l'interlocuteur [Les attentes client Vs CCLD, Les enjeux, Les points de vigilance, Le profil attendu par le client & la cohérence tarifaire], Pourquoi le choix s'est porté sur CCLD, Le timing présenté/attendu et le contrat »

