

Booster TPE - Relation Client

CCIR HAUTS-DE-FRANCE

Présentation du dispositif

Dans le cadre du Programme Booster TPE, l'accompagnement Booster relation client permet à l'entreprise d'évaluer, grâce à un référentiel qualité éprouvé, les différentes étapes du parcours client, il permet de rassurer ses clients et améliorer leur satisfaction afin de les fidéliser.

Afin de dynamiser l'activité de l'entreprise, cet accompagnement privilégie des solutions pratiques et rapides à mettre en place, adaptées à la situation de l'entreprise.

Booster relation client a pour objectifs de :

- évaluer le niveau de satisfaction des clients de l'entreprise,
- améliorer la relation client pour développer le chiffre d'affaires,
- bénéficier de regards extérieurs (conseiller CCI et visiteur "mystère" – hors Qualité Tourisme) pour évaluer la qualité du parcours client,
- motiver et stimuler l'équipe autour d'un défi partagé,
- obtenir la marque Qualité Commerce et être ainsi identifié comme un commerçant professionnel de qualité (80% minimum au résultat de la visite "mystère" sans note éliminatoire).

Conditions d'attribution

A qui s'adresse le dispositif ?

— Entreprises éligibles

Cette solution s'adresse aux entreprises de plus de 3 ans et de 20 salariés maximum des territoires Hauts-de-France.

Pour quel projet ?

L'accompagnement Booster relation client est personnalisé et réalisé par un conseiller CCI.

Le conseiller CCI peut accompagner l'entreprise par exemple dans :

- le suivi de la satisfaction et la gestion des réclamations clients,
- l'identification de l'ensemble du parcours client, le traitement des «points critiques» et des leviers de prescription de votre établissement,
- la mise en place de principes d'excellence de service,
- la rédaction de supports destinés aux clients (affichages, sensibilisation à l'environnement).

Un bilan est réalisé à l'issue de l'accompagnement qui dresse les préconisations d'actions.

A la fin de l'accompagnement, le conseiller CCI remet à l'entreprise des documents : diagnostic, plan d'actions, bilan du plan d'actions et préconisations.

L'entreprise aura également accès à des ressources techniques et des outils selon son projet.

Cet accompagnement personnalisé s'appuie sur des référentiels qualité reconnus selon le secteur d'activité de l'entreprise (commerce, hébergement, restauration, séminaires, etc.).

Booster relation client est un accompagnement en 2 étapes qui se déroule dans l'entreprise de la manière suivante :

- une demi-journée pour réaliser un audit à blanc avec le conseiller sur la base d'un référentiel qualité,
- un forfait de 2 jours pour établir un plan d'actions adapté, pour accompagner l'entreprise dans sa mise en œuvre et la préparer à la visite "mystère" (hors audit Qualité Tourisme).

Montant de l'aide

De quel type d'aide s'agit-il ?

C'est un accompagnement d'une valeur de 1 200 € HT :

- pris en charge à 100% jusqu'au 31/12/2022 par la Région Hauts-de-France et le FEDER pour les entreprises n'ayant jamais bénéficié de la gratuité d'un accompagnement Booster,
- un reste à charge de 150 € HT seulement pour les entreprises ayant bénéficié de la gratuité d'un accompagnement Booster entre mars 2020 et décembre 2021.

Informations pratiques

Quelle démarche à suivre ?

— Après de quel organisme

L'entreprise doit se rapprocher de la CCI de son territoire.

6 autres accompagnements sont proposés dans le cadre du programme Booster TPE :

- "Booster gestion": </aide/SFQfGSwMDA4v/cci-hauts-de-france/booster-tpe-gestion.html>,
- "Booster numérique": </aide/SFRPGSwMDA4v/cci-hauts-de-france/booster-tpe-numerique.html>,
- "Booster performance commerciale": </aide/SFQvGSwMDA4v/cci-hauts-de-france/booster-tpe-performance-commerciale.html>,
- "Booster ressources humaines": </aide/SFRfGSwMDA4v/cci-hauts-de-france/booster-tpe-ressources-humaines.html>,
- "Booster transmission": </aide/SFRvGSwMDA4v/cci-hauts-de-france/booster-tpe-transmission.html>,
- "Booster transition écologique": </aide/YJFfGSwMDA4v/cci-hauts-de-france/booster-tpe-transition-ecologique.html>.

Organisme

CCIR HAUTS-DE-FRANCE

Chambre de Commerce et d'Industrie de la région Hauts de France

- **CCIR Hauts-de-France**

299 bd de Leeds

CS 90028

59031 LILLE Cedex

Téléphone : 03 20 63 79 79

E-mail : ccideregion@hautsdefrance.cci.fr