

Gestion des relations avec la clientèle



Table des matières

Vue d'ensemble de la gestion des relations avec la clientèle	1
Définir la gestion des relations avec la clientèle	1
Planifier les premières étapes	1
Interagir avec vos clients	1
Décider quand communiquer	2
Faire en sorte que l'expérience soit positive à chaque pris de contact	2
Logiciel pour la gestion des relations avec la clientèle	2
Choix du logiciel	2
Questions à vous poser avant d'investir dans un logiciel pour la GRC	4

Vue d'ensemble de la gestion des relations avec la clientèle

Définir la gestion des relations avec la clientèle

Même s'il s'agit d'un terme fondamental du domaine des affaires, la gestion de la relation client (GRC) demeure un terme complexe pour bien des gens. La GRC se veut en fait un processus visant à attirer et à conserver des clients actuels et potentiels.

En tant que recruteur de médecins, vous êtes gestionnaire des relations avec la clientèle, mais vous ne vous en rendez peut-être pas compte. Par exemple, à la suite d'une foire de recrutement, vous pourriez classer les noms de candidats potentiels et les entrer dans une base de données, pour ensuite envoyer un courriel de présentation personnalisé à chaque candidat. Quelques mois plus tard, vous enverrez peut-être un courriel de suivi renfermant des renseignements susceptibles d'intéresser la personne en question. Il pourrait s'agir d'information sur la visite d'un endroit dans une collectivité ou sur une activité locale.

Toutes ces mesures font partie du cycle de gestion des relations.

Planifier les premières étapes

En tant que recruteur, vous êtes souvent la première personne avec qui un candidat prendra contact lorsqu'il recherche l'endroit idéal pour exercer sa profession. Votre professionnalisme, votre capacité d'écoute, votre disponibilité, votre réceptivité et votre fiabilité auront une incidence sur son « niveau de satisfaction ». Les objectifs suivants vous montreront comment bâtir un système de GRC efficace et faire en sorte que le niveau de satisfaction de votre client joue en votre faveur.

- Développez et entretenez des relations avec les personnes qui vous semblent importantes pour que vos efforts en matière de recrutement et de maintien en poste portent fruit. Il peut s'agir de personnes ou d'organismes externes ou internes. Il est essentiel de comprendre leurs forces et leurs faiblesses.
- Apprenez à connaître vos clients et leur famille. Votre clientèle peut être constituée de médecins, de recrues ou d'intervenants du secteur de la santé. Souvenez-vous que ces personnes ont leurs propres raisons d'établir une relation avec un recruteur de médecins. Déployez des efforts sur le plan des relations qui servent les intérêts des deux parties en cause et qui procurent des avantages mutuels.
- Restez en communication permanente en fournissant de façon proactive des renseignements positifs, intéressants et pertinents. Ayez recours aux outils de communication privilégiés par votre client, par exemple des lettres traditionnelles, des appels téléphoniques, des rencontres, des télécopies ou des messages par courriel.
- Devenez une ressource fiable. Répondez toujours à temps aux demandes de renseignements des clients. Respectez des normes de service élevées et traitez les contacts internes de la même façon que ceux qui sont à l'externe.
- Assurez le suivi de vos activités de GRC. De nombreux logiciels de GRC permettent d'assurer le suivi de vos relations avec les clients en consignait chaque prise de contact avec eux, à partir du premier message par courriel jusqu'à votre dernière conversation téléphonique au sujet de leurs sports ou activités favoris. Cette information vous permet de répartir la fréquence de vos interactions, de façon proactive, d'établir des communications personnalisées et à valeur ajoutée, et de faire le suivi des commentaires reçus au sujet de vos initiatives de GRC ou des activités qui ont donné de bons résultats.

Interagir avec vos clients

Vous êtes l'ambassadeur de votre communauté et le moteur derrière l'établissement de relations positives et prospectives avec vos médecins, vos recrues potentielles et vos intervenants. La façon de communiquer avec votre client, qu'il s'agisse d'une personne ou d'une société, ainsi que le moment où vous le faites détermineront si votre interaction est positive ou non. C'est à partir de cela qu'une stratégie de communication est établie et qu'une série d'interactions positives en découlent.

Décider quand communiquer

Vous voulez communiquer :

- de façon constante sans que ce soit excessif.
- régulièrement sans être envahissant ou que l'information fournie soit redondante.
- de façon à respecter les obligations quotidiennes du client.
- efficacement de façon que le client vous perçoive comme une ressource positive.

Faire en sorte que l'expérience soit positive à chaque prise de contact

Après chaque interaction, vos clients devraient avoir le sentiment :

- que vous êtes une ressource fiable et précieuse et que vous avez leur réussite à cœur.
- Les interactions sont positives, honnêtes et bien intentionnées.
- que vous reconnaissez, tout comme eux, les avantages d'une relation à long terme.

Logiciel pour la gestion des relations avec la clientèle

Les logiciels pour la gestion des relations avec la clientèle (GRC) vous permettent d'entrer, de récupérer et d'évaluer les données sur les clients et vos interactions avec eux, ainsi que d'en faire le suivi. Vous pouvez, par exemple, entrer des renseignements sur des visites dans les collectivités et sur des conversations en tête à tête, ainsi que des détails personnels. Votre logiciel devrait vous permettre de transformer ces expériences et données en un continuum vous donnant la possibilité d'évaluer vos interactions jusqu'à maintenant. À partir de là, vous pouvez développer ou améliorer votre stratégie de communication, à la lumière de vos activités antérieures de GRC et des initiatives qui ont été couronnées de succès.

Choix du logiciel

Il existe de nombreux logiciels sur le marché. Certains mettent davantage l'accent sur un aspect du cycle des relations tandis que d'autres sont plus généraux. Il est essentiel de faire des recherches pour trouver le produit qui répond à vos besoins et à ceux de votre équipe. Voici quelques-uns des choix possibles :

Filemaker (<http://www.filemaker.com/cafr/>)

Filemaker vous permet de créer vos propres bases de données. Une fois que cela est fait, vous pouvez entrer des renseignements, faire des recherches, classer l'information et préparer des rapports. Des programmes de formation sont offerts pour apprendre à se servir du logiciel.

IBM Notes (www-03.ibm.com/software/products/fr/ibmnotes/)

IBM Notes est un système avancé de gestion des courriels, de l'agenda et des personnes-ressources. Vous pouvez conserver diverses données personnelles et professionnelles, y compris des photos, pour un contact et organiser les renseignements liés aux groupes et aux catégories.

Microsoft Access (<http://office.microsoft.com/fr-ca/access/>)

Microsoft Access vous permet de créer des bases de données pour faire le suivi de vos interactions avec les clients. Ce logiciel offre un moyen économique d'assurer la GRC; il est parmi les plus populaires. Le site Web de Microsoft renferme des modèles gratuits pour aider les gens à s'initier à Access.

Microsoft Excel (<http://office.microsoft.com/fr-ca/excel/>)

Excel constitue un autre moyen économique de gérer et d'organiser vos relations avec la clientèle. Il permet de classer et de filtrer les données facilement, et de créer des tableaux croisés dynamiques pour faire le suivi de vos communications avec les clients.

Microsoft Outlook (<http://office.microsoft.com/fr-ca/outlook/>)

Outlook est bien connu en tant que programme de courriel, mais il peut aussi servir à faire le suivi de vos communications avec les clients. Outlook permet le suivi de la GRC grâce aux fonctions de courriel, de consignation des tâches à accomplir, et de gestion d'agenda et de liste de contacts.

Microsoft OneNote (<http://office.microsoft.com/fr-ca/onenote/>)

Microsoft OneNote devient votre carnet de notes personnel où vous pouvez conserver des notes, des liens, des pages Web, des photos et des vidéos. OneNote vous permet également d'insérer une feuille de calcul Excel afin d'obtenir un aperçu des graphiques et des diagrammes adjacents à vos notes, en plus de vous permettre de créer facilement des tableaux et des graphiques.

Amdocs: www.amdocs.com (en anglais)

Infor: <http://www.infor.fr/>

Oracle: <http://www.oracle.com/ca-fr/index.html>

Salesforce: <http://www.salesforce.com/fr/>

SAP: <http://www.sap.com/canada-fr/index.html>

Dossiers papier

On peut avoir recours aux dossiers papier pour la GRC, même s'ils ne sont pas aussi efficaces qu'un logiciel. Il faut veiller à ce que les dossiers soient exacts, à jour et facilement accessibles.

Questions à vous poser avant d'investir dans un logiciel pour la GRC

- De quelle façon ce logiciel vous sera-t-il utile pour atteindre vos objectifs en matière de recrutement et de maintien en poste?
- Que vous permettra-t-il de faire? Croyez-vous qu'il s'agisse d'une bonne valeur?
- Votre nouveau système vous permettra-t-il de consolider tous les renseignements sur les clients? Avez-vous tout ce que vous cherchez à un seul endroit ou devrez-vous avoir recours à diverses sources ou applications pour obtenir une vue d'ensemble de vos clients en ce qui a trait aux données passées, actuelles et futures?
- Votre système vous permettra-t-il de saisir des informations détaillées comme les coordonnées de personnes-ressources principales et secondaires? Ou même de prendre des notes sur l'expérience de chaque personne-ressource?
- Votre système vous indiquera-t-il le moment où il faudrait communiquer avec un intervenant ou une personne en particulier?
- Votre système vous permettra-t-il de préparer des rapports ou de faire des projections? Vous permettra-t-il de vérifier les prises de contact à divers niveaux, tels qu'au sein d'une organisation ou de tout un secteur? Vous permettra-t-il aussi de voir qui vous devez contacter et de quelle façon, et ce, chaque jour, chaque semaine, etc.?
- Votre système vous permettra-t-il d'entrer des données facilement, limitant ainsi votre charge de travail? En tant qu'utilisateur, vous permettra-t-il d'entrer l'information régulièrement et de façon cohérente?
- Votre système vous permettra-t-il d'accéder rapidement et facilement aux renseignements? Vous permettra-t-il de récupérer et de manipuler des données sans tarder s'il se présente des situations exigeant des décisions immédiates?
- Des utilisateurs multiples peuvent-ils avoir accès à votre plate-forme GRC? Votre système vous permettra-t-il de partager des renseignements? Vous sera-t-il possible de transmettre de l'information, traitée ou non, à d'autres personnes au sein de votre organisation pour leur permettre de prendre des décisions éclairées?
- Votre système vous permettra-t-il de faire participer vos clients d'une façon adaptée, proactive, significative et visionnaire, ou vous incitera-t-il à le faire?
- En fin de compte, votre système vous permettra-t-il :
 - de faire le suivi des renseignements sur les prises de contact, et d'évaluer et de manipuler ces renseignements d'une manière conforme à vos objectifs et à ceux de votre organisation?
 - d'établir, de développer, de conserver et de cultiver des relations d'une manière positive et en évolution constante en vue d'atteindre les objectifs de votre organisation?

Pour toute question ou tout complément d'information, veuillez communiquer avec votre conseiller régional : www.healthforceontario.ca/cr