



Le multi-canal au service de la relation clients : Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients

Alain Bernard, Djamel Khamès

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

Le multi-canal au service de la relation clients : Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients Alain Bernard, Djamel Khamès

 [Download Le multi-canal au service de la relation clients : Tire ...pdf](#)

 [Read Online Le multi-canal au service de la relation clients : Ti ...pdf](#)

Le multi-canal au service de la relation clients : Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients

Alain Bernard, Djamel Khamès

Le multi-canal au service de la relation clients : Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients Alain Bernard, Djamel Khamès

Téléchargez et lisez en ligne Le multi-canal au service de la relation clients : Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients Alain Bernard, Djamel Khamès

156 pages

Présentation de l'éditeur

Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients. Face à l'explosion des télécommunications et aux possibilités offertes par les nouvelles technologies de l'information, les entreprises doivent gérer de nouveaux modes de relation avec leurs clients. Les terminaux se multiplient : téléphone fixe ou mobile, ordinateur, assistant personnel, téléviseur interactif... Les clients passent de l'un à l'autre pour communiquer avec leurs fournisseurs, par la voix, par fax, par Internet, par messagerie électronique ou par SMS... Comment répondre à leurs attentes ? Comment acquérir une vision globale du client qui utilise ces différents canaux ? L'approche multicanal de la gestion de la relation clients est le moyen d'apporter une réponse à ces questions. Ce livre, écrit par des praticiens des solutions mises en œuvre, donne aux professionnels du marketing et des systèmes d'information une approche pratique et opérationnelle de ce qu'il faut faire. Il expose l'état de l'art, décrit les bonnes pratiques à suivre et donne des conseils pour utiliser le multicanal au service de la performance de la gestion de la relation clients.

Biographie de l'auteur

Alain Bernard, ancien élève de Polytechnique et de l'École supérieure d'aéronautique, licencié en droit, diplômé du CPA, a été à l'origine du Minitel. Il est aujourd'hui président-directeur général de Prosodie, société qu'il a fondée en 1986 qui offre des solutions et des services pour la relation clients des grandes entreprises. Djamel Khamès, journaliste indépendant, est l'ancien rédacteur en chef du journal du Téléphone, auteur de *Le vocal, la révolution invisible* paru en 1992 aux Éditions du Téléphone.

Download and Read Online Le multi-canal au service de la relation clients : Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients Alain Bernard, Djamel Khamès #2JZC30N7OUE

Lire Le multi-canal au service de la relation clients : Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients par Alain Bernard, Djamel Khamès pour ebook en ligneLe multi-canal au service de la relation clients : Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients par Alain Bernard, Djamel Khamès 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 Le multi-canal au service de la relation clients : Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients par Alain Bernard, Djamel Khamès à lire en ligne.Online Le multi-canal au service de la relation clients : Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients par Alain Bernard, Djamel Khamès ebook Téléchargement PDFLe multi-canal au service de la relation clients : Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients par Alain Bernard, Djamel Khamès DocLe multi-canal au service de la relation clients : Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients par Alain Bernard, Djamel Khamès MobipocketLe multi-canal au service de la relation clients : Tirer bénéfice des nouveaux outils de communication pour se rapprocher de ses clients par Alain Bernard, Djamel Khamès EPub

2JZC30N7OUE2JZC30N7OUE2JZC30N7OUE