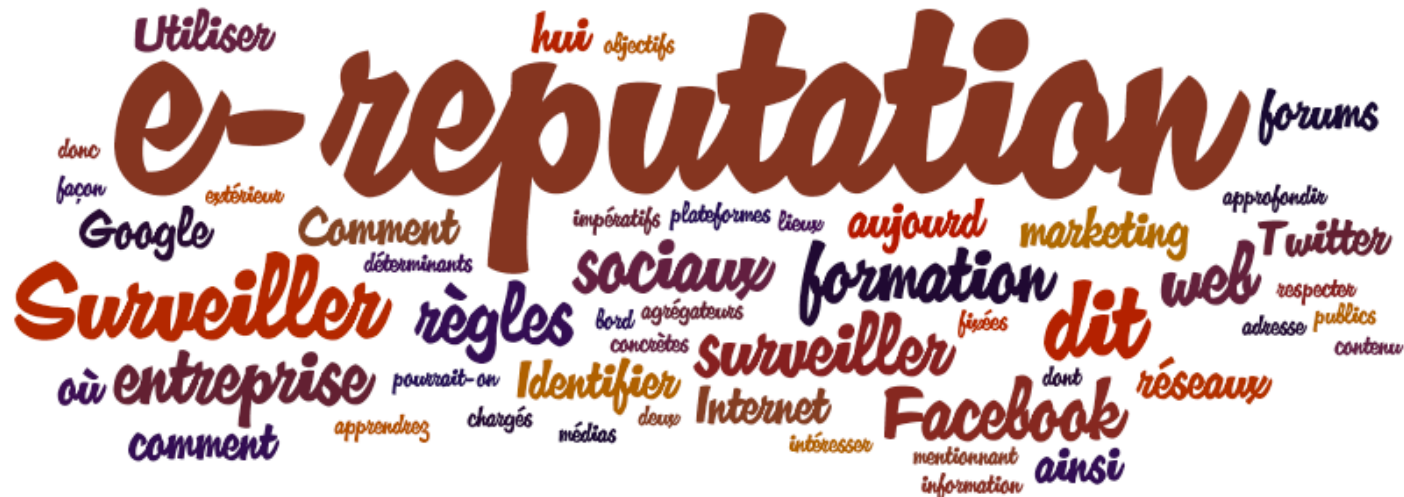


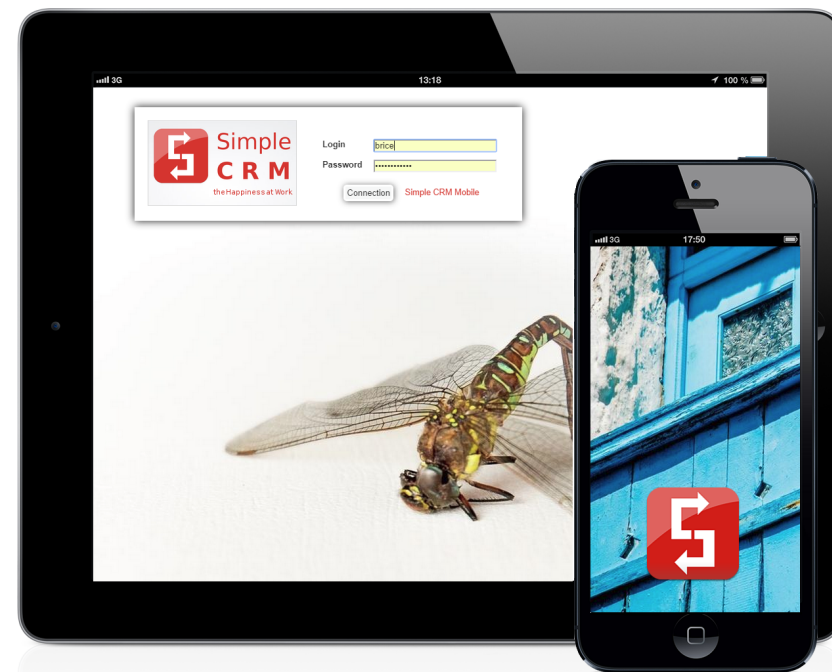
Simple CRM

the happiness at work

Bonnes Pratiques autour du CRM : "Outils et services pour gérer l'e-réputation de l'entreprise"

<http://crm-pour-pme.fr>







Mieux gérer votre entreprise grâce à la mise en place d'outils e-management

Brice Cornet



<http://crm-pour-pme.fr/reputation>



Définition ?



Bruit !

Négatif ou positif...





12101

BLOG



e-Réputation

Comment la mesurer ?

Comment la renforcer ?

Quels outils utiliser ?

Choix de l'outils
sur base de la **stratégie**
et des besoins réels



Un community manager
va régler les problèmes
d'e-réputation...

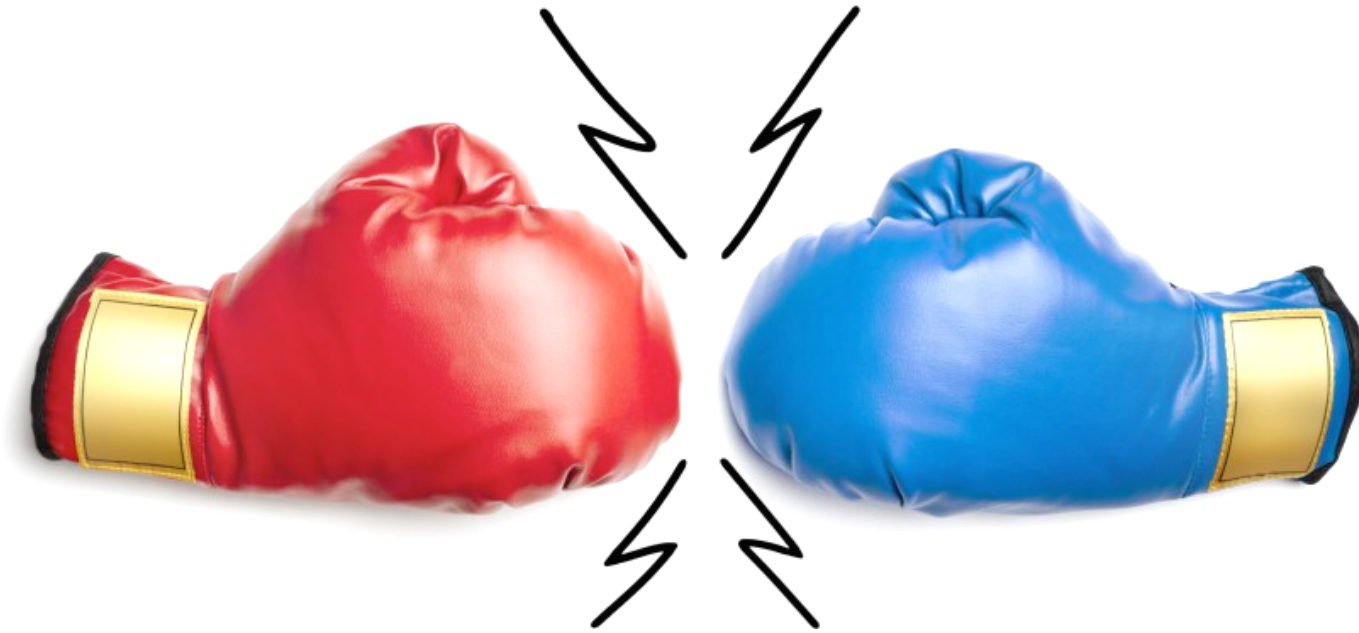
C'EST FAUX

Intégrer votre e-Réputation à la donne stratégique globale de votre Brand



Brand

Département marketing



e-Réputation

Travail d'équipe...
de toute l'entreprise!

Solution: réelle stratégie

(re-penser la stratégie)



Stratégie autour des sentiments ...

e-Réputation = marketing **humain**





e-Réputation

Sentiment généré par l'expérience du client avec l'ensemble de votre entreprise (vente, SAV, facturation, etc.) **ET** l'utilisation de votre produit / service, vu par des millions d'internautes

La démarche de parler en bien
ou en mal d'une marque est
motivé par un sentiment
FORT...



Prendre son clavier
Trouver un endroit où parler
Créer le contenu
Echanger
Investir du temps...

**Ne sous-estimez pas la
force de ce sentiment**





2 intervenants

Des millions



(e-)Réputation procédurale

ensemble de l'entreprise:
en équipe autour du CRM

e-Réputation d'investigation

trackage ressentis produits:
outils dédiés qui communiquent
avec le CRM

(e-)Réputation procédurale

(en équipe)



Outils CRM configuré sur base d'un mantra simple:

« Traitez vos clients comme vous aimeriez que l'on vous traite. »

(e-)Réputation procédurale

(en équipe)

Qualité d'écoute

Qualité de communication

Qualité de votre auto-critique

BAO POSITIF

(e-)Réputation procédurale

(en équipe)

Outils : CRM qui ne laisse par
de place à l'improvisation et à
l'incertitude...

(emails formatés, WIKI des réponses, chartes qualités,
formations au dialogue, etc.)

(e-)Réputation procédurale

(en équipe)

CRM : cadre, assure le suivi

CRM : garant de la résolution



(e-)Réputation procédurale

(en équipe)

Exemple de configuration procédurale:

Qualité du premier contact (discours, bruit en arrière plan, email de remerciement), *Qualité du suivi*, *Volonté de garder le client*, *Volonté d'apprendre de ses erreurs* (perte client = opportunité), *Sondage d'avis* **HUMAIN**, etc.

e-Réputation d'investigation

(ressentis produits - échanges avec employés)



e-Réputation d'investigation

(ressentis produits)

Le web2 est un canal, à traiter comme tout ticket de support classique.



SAUF...

qu'il faut trouver les plaintes...



SAUF...

qu'il y a aussi des retours positifs...

Mise en valeur : boulot du CM





Capitalisation et mesure des + et -

e-Réputation d'investigation

Ecoute:

Outils dans le CRM

Outils externes

Outils externes communiquant avec le CRM



Outils dans le CRM

Trends: découvrez les tendances du web / Social CRM

Recherches segmentées: Bing News || Google Tkgreen || Amazon || Google Shopping

Tendances: Google Trends || Tendances Blogs || Tendances Actualités || Tendances Brevets

Média sociaux: Facebook || Twitter || Google + || Yahoo Question/Réponse || LinkedIn Skills || LinkedIn Search || Viadeo || Reddit || Slide Share || Social Mention || Twitter Hashtags || Pinterest || Scoop.It

Créer une alerte en cas d'apparition de nouvelles données: Google Alert

Big Data Public: Open Data France || Eurostat || Open Data USA

Recherche de fichiers Excel:

Recherche de fichiers CSV: F

Tendances depuis une heure

Tendances depuis un jour: G

Tendances depuis une sema

Le Belier : le p



A la une – France 24 - L'Actualité Internationale 24h/24

Exactions en RDC : deux chefs hutus condamnés à 13 et 8 ans de prison en Allemagne

28/9/2015 12:56:40

La justice allemande a condamné lundi deux chefs de la rébellion hutu rwandaise à 13 et 8 ans de prison pour des crimes commis en 2009 dans l'est de la République démocratique du Congo, orchestrés depuis l'Allemagne.

Media files

28092015-murwanashyaka_0.jpg (image/jpg, NaN undefined)

Les indépendantistes remportent les élections régionales en Catalogne

28/9/2015 08:15:06

Les partis indépendantistes ont remporté dimanche la majorité absolue des sièges aux élections régionales en Catalogne, un succès qu'ils présentent comme un mandat pour mener cette riche région d'Espagne vers la sécession.

Media files

280915-Catalogne.jpeg.jpg (image/jpg, NaN undefined)

À New York, François Hollande promeut la France sur Broadway

28/9/2015 10:36:27

Qui d'autre que François Hollande pour représenter l'Hexagone au salon "Best of France" à New York ? Profitant d'un rare moment libre, le président français s'est ainsi rendu dimanche sur Broadway, entre deux



#IVGcestmondroit

Burger King

#wakeupjames

Gilles Pélisson

#SilkyCamAuZenith

#ConseildeParis

#GGRMC

Broadway

Lotus

Thierry Goudet

#IVGcestmondroit

#wakeupjames

#ConseildeParis

Lotus

Broadway

#LGDM

#SilkyCamAuZenith

Thierry Goudet

Alaska

Christine Lagarde

Outils externes gratuits

Moteur de recherche

Twitter

Google Alert

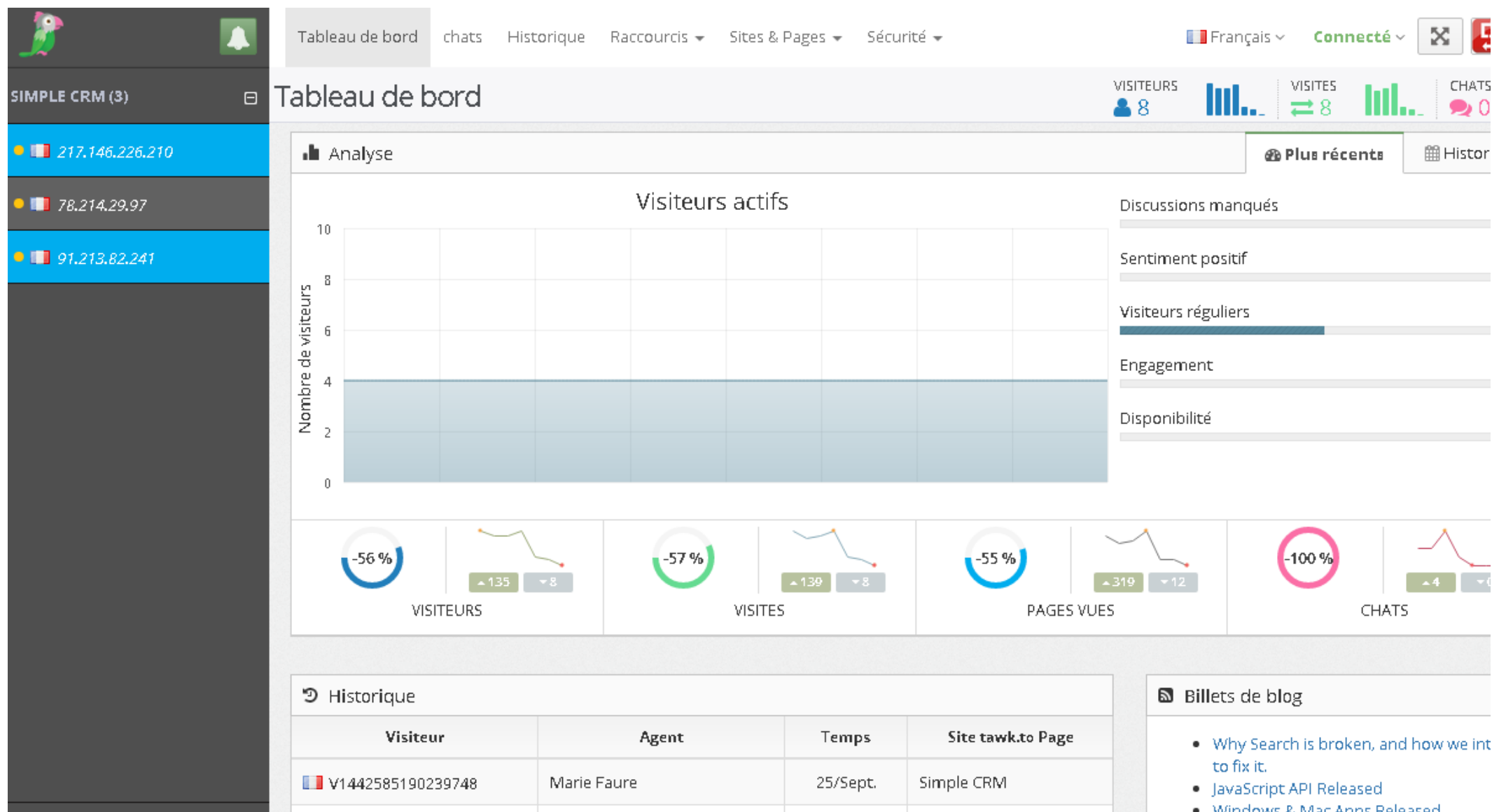
Netvibes

Scoop.it

Etc.

Jongler avec une dizaine d'apps...

Outils externes communiquant avec le CRM

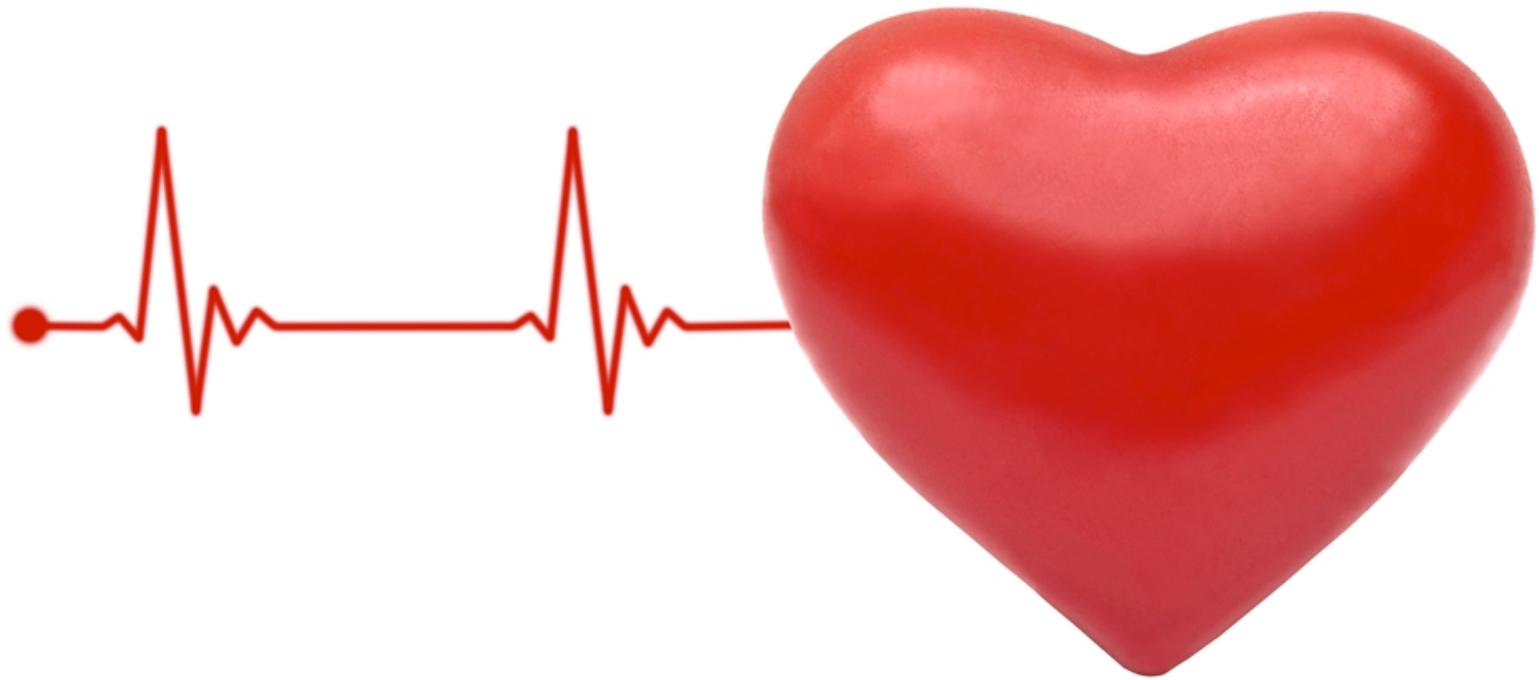


Formation à la gestion des conflits

Attention aux profils!

Attention aussi à la culture du pays...

Stratégie d'e-réputation basée sur les sentiments



e-Réputation

Comment la mesurer ?

Statistique des tickets
dans le CRM

e-Réputation

Comment la renforcer ?

Des procédures stratégiques
qui intègrent toute l'entreprise
+ une prise en charge proactive
des ressentis sur le web 2

e-Réputation

Quels outils utiliser ?

Outils internes ou externe
ou communiquant avec le CRM

(vite, merci!) Questions ?



Brice Cornet - CEO Simple CRM
<http://crm-pour-pme.fr>