

# LES BONNES PRATIQUES POUR METTRE EN PLACE UN SUPPORT CLIENT EN TÉLÉTRAVAIL

En cette période de confinement dû au coronavirus, qu'en est-il des e-commerçants ?

A première vue, le secteur e-commerce peut continuer son activité de vente en ligne puisque celle-ci est autorisée par le gouvernement. Mais malgré cette autorisation, le Covid-19 a modifié les habitudes des consommateurs et donne une nouvelle importance au support client. En effet, le Président de la République a annoncé un confinement obligatoire des citoyens français afin d'éviter la propagation du Coronavirus. De nombreux français ont dû changer leurs habitudes de consommation : interdiction de sortir après 18h, livraison des courses à domicile, fermeture de tous les commerces non alimentaires...

Les consommateurs se sont donc interrogés sur les ventes en ligne, restent-elles ouvertes ou non ?

Et bien oui ! Les e-commerçants se sont vus submergés de questions par leurs clients, sur le sujet du coronavirus. Ils ont alors dû s'adapter et déployer le télétravail de leur support client dans l'urgence. C'est donc toute une organisation de travail qui a été revue pour continuer d'être disponible pour leurs clients. Comme beaucoup d'autres, instaurer le télétravail a été inévitable pour protéger la santé des agents des supports clients e-commerce en cette période difficile. Le télétravail est adapté en de telles circonstances et devient donc fortement recommandé en cas de force majeure comme celle-ci.

**Mais alors, comment permettre aux agents du support client de travailler dans les meilleures conditions à domicile ?**

1

## PRÉSENTER LA CULTURE DU TÉLÉTRAVAIL

- Présenter le télétravail comme un mode de fonctionnement identique au travail présentiel
- Exiger la même qualité de travail, les agents doivent continuer à assurer le service aux clients mais de chez eux
- Définir des objectifs pour booster les équipes du support client

2

## INSTAURER UNE RELATION DE CONFIANCE

- Instaurer une relation de confiance entre directeur du service client et agents
- Travailler en autonomie et maintenir des liens avec les clients, mêmes dans les circonstances actuelles
- Donner aux agents le bon soutien pour pouvoir fournir un service égale à d'habitude et les récompenser pour les efforts fournis pendant cette période

3

## FOURNIR LES OUTILS NÉCESSAIRES

- Mettre à disposition des agents tout l'équipement nécessaire à la réalisation de leurs fonctions, tel qu'un ordinateur portable ou un téléphone.
- Donner les accès aux outils internes utilisés comme le CRM, les outils de ticketing ou encore les outils collaboratifs.
- S'organiser et communiquer aux clients les numéros à appeler

4

## CENTRALISER ET PARTAGER LES INFOS

- Travailler dans un esprit collaboratif, s'entraider et donc partager un maximum d'information pour gérer au plus vite les problèmes
- Utiliser des outils de partage dans le cadre du télétravail : Slack (pour discuter), One Drive (pour partager des documents), Trello (pour voir l'avancée des tâches de chacun)

5

## COMMUNIQUER SUR LA CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ

- Prendre l'initiative de dire à vos clients qu'ils peuvent continuer de commander sur votre site car les ventes en ligne sont autorisées.
- Rassurer les clients avant même qu'ils ne se posent la question
- Libérer du temps pour répondre aux questions liées aux commande, aux produits, ou encore à la livraison et ne pas s'attarder sur les réponses liées aux coronavirus

6

## ANTICIPER LES QUESTIONS DES CLIENTS

- Réduire les coûts en cette période de confinement en utilisant un chatbot qui répondra directement aux questions liées au coronavirus
- Se concentrer uniquement sur les demandes à valeur ajoutée et plus importantes

7

## CONTINUER À ÊTRE PRÉSENT SUR TOUS LES CANAUX

- Etre disponible sur tous les canaux utilisés par les clients : du téléphone traditionnel au chat en direct en passant par les réseaux sociaux et les forums en ligne, un service client omnicanal montrera à vos clients que vous communiquez comme eux.
- Etre encore plus vigilant vis à vis des demandes sur tous les canaux avec le coronavirus et la mise en place du télétravail

## ECOUTER LES CLIENTS ET LEUR RÉPONDRE AUSSI RAPIDEMENT

- Répondre aussi rapidement que d'habitude pour ne pas faire attendre les clients
- Garder la cadence : plus vite vous leur répondez, plus ils seront satisfaits du service client, surtout pendant cette période de confinement

8

9

## COLLECTEZ CONSTAMMENT LES DONNÉES

- Interagir avec les clients et récupérer des données importantes
- Partager les informations surtout durant cette période de télétravail, pour permettre d'améliorer le support client par la suite