

## MENER SON PROJET DE MISE EN PLACE D'UN CENTRE DE RELATION CLIENT

### Objectifs Pédagogiques

À l'issue de la formation, chaque participant sera en capacité de :

- ✚ Connaître les enjeux et objectifs conduisant à mettre en place un Centre de Relation Client
- ✚ Connaître l'organisation existantes chez un grand nombre de bailleurs (benchmark)
- ✚ Appréhender les différentes étapes nécessaires dans un tel projet
- ✚ Identifier les acteurs internes à mobiliser
- ✚ Construire un plan projet détaillé



**Durée :**  
1 journée



**Intervenants :**  
Aatiko Conseils  
(Erwan de  
KERGOMMEAUX)

### Public

- ✚ Responsable Clientèle, Responsable Gestion Locative, Chef de Projet

### Prérequis

- ✚ Aucun

### Méthode pédagogique

- ✚ Échange collectif pour partager et questionner les priorités de chacun
- ✚ Apports pédagogiques issus de l'expertise acquise par nos formateurs consultants
- ✚ Partage des bonnes pratiques (étude de cas concrets issus de bailleurs) ; benchmark
- ✚ Exercices pratiques : calcul du dimensionnement ; élaboration des facteurs clés de succès ; rédaction du plan de projet détaillé.



### Contenu

#### ❖ **Module 1 : Enjeux et objectifs d'un Centre de Relation Client**



- ✚ Définition du CRC
- ✚ Les périmètres possibles
- ✚ L'intégration du CRC dans le dispositif de proximité existant
- ✚ Un CRC : pourquoi faire ?
- ✚ Internalisation ou bien externalisation ?

#### ❖ **Module 2 : Mettre en place son Centre de Relation Client**






- ✚ La démarche générale et les grandes phases du projet
- ✚ Les étapes de chacune des phases
- ✚ Définir
- ✚ Concevoir
- ✚ Intégrer
- ✚ Déployer
- ✚ Suivre
- ✚ Optimiser
- ✚ Les chantiers à mobiliser
- ✚ Ressources Humaines
- ✚ Informatique / télécom
- ✚ Mobilier et logistique
- ✚ Communication

 Financier  
 Etc.

❖ **Module 3 : Tour d'horizon des différentes solutions techniques**

 Les solutions de Centre de Relation Client et les différents modules  
 Cartographie générale des solutions du marché et leurs liens avec votre ERP

❖ **Module 4 : Construire son projet de mise en œuvre d'un CRC**

 Les prérequis  
 La méthode  
 La check-list des étapes avec les premiers éléments de réponse et livrables  
 Mesurer le niveau de mobilisation interne nécessaire  
 Calculer le budget prévisionnel d'investissement et de fonctionnement



**Votre Interlocuteur**

Erwan de KERGOMMEAUX  
Senior Manager  
Responsable de l'activité formation  
e.kergommeaux@aatiko.fr  
Tel : 06 61 87 76 22