

Vecteur Plus fédère ses collaborateurs autour de la relation client à l'occasion du 'Customer Day'

Le spécialiste de la veille commerciale et veille stratégique en France organise ce jour son premier 'Customer Day', une journée entière dédiée aux clients de l'entreprise. Au cours de cet événement hors norme, l'essentiel des 230 salariés de la société travaillant sur le territoire français sera invité à appeler les clients, afin de créer du lien et de leur rappeler combien ils sont importants pour l'entreprise. Un événement fédérateur, qui implique, un peu plus encore, les collaborateurs autour de la relation client.

La relation client au cœur des attentions le 10 septembre

C'est à un groupe de réflexion composé de salariés volontaires que l'on doit le 'Customer Day'. Cette équipe de travail, créée spontanément par des membres de différents départements, a souhaité se pencher sur la relation client : une valeur chère à l'entreprise. « *La journée du 10 septembre est l'occasion de sensibiliser chaque salarié, quelle que soit sa fonction, à l'importance du client pour l'entreprise, et de lui faire prendre conscience de la signification de 'service client' chez Vecteur Plus* », explique Anne-Hélène RIOUAL, Directrice de la Relation Client chez Vecteur Plus.

Le 'Customer Day' met ainsi en compétition, de façon très ludique, les différents services de l'entreprise. Du standardiste au président de l'entreprise, tous les collaborateurs appelleront les clients, afin d'obtenir leur vision de Vecteur Plus. Les qualificatifs obtenus serviront ensuite à la réalisation d'une fresque en forme de 'nuage de mots', affichée au sein des locaux.

« *Le 'Customer Day' est en préparation depuis quelques mois déjà. Présentation aux équipes, mise en place de la logistique, test auprès d'un échantillon de clients... Autant d'étapes nécessaires à la bonne réussite du projet* », détaille Anne-Hélène RIOUAL. « *Selon l'accueil réservé à cette opération, l'expérience pourrait être réitérée, sous une forme différente peut-être. Cela permettrait de faire de la date anniversaire de Vecteur Plus un moment d'échange à la fois pour les équipes et les clients de l'entreprise* » poursuit-elle.

Evolution des moyens mis en œuvre, pour des clients toujours plus satisfaits

Afin de maintenir une relation des plus étroites avec ses clients, Vecteur Plus a défini **quatre objectifs** majeurs : faciliter l'accès à ses services au moment de l'activation de l'abonnement, accompagner le client tout au long de la collaboration, anticiper ses sollicitations et regagner la confiance d'un client, si jamais celle-ci avait été mise à mal. Des aspirations fortes donc, visant à placer le confort et la satisfaction de la clientèle au centre des préoccupations des équipes.

Dans les faits, différentes actions ont été menées, telles que l'attribution d'un référent pour chaque client de l'entreprise par exemple. Ainsi, cet interlocuteur privilégié mobilisera toutes les ressources nécessaires en interne pour répondre à la demande du client, sans que celui-ci n'ait à contacter les différents services qui peuvent être concernés.

« *Vecteur Plus est une société humaine et orientée client. Valoriser ce côté humain, très présent dans l'entreprise, auprès des clients nous semble important* », indique Thierry LAUNOIS, Président de Vecteur Plus. « *A l'occasion du 'Customer Day', c'est l'entreprise toute entière qui se mobilisera pour ses clients. Le format choisi par nos salariés fera de cet événement une sorte de jeu, dans lequel clients et salariés seront partenaires* », complète-t-il. « *De plus, le 10 septembre marque la date anniversaire de la création de Vecteur Plus. Nous espérons pouvoir nous réunir chaque année ce jour là, pour fêter l'entreprise et ses collaborateurs, mais aussi ses clients, sans que Vecteur Plus ne serait pas ce qu'elle est aujourd'hui* », conclut-il.

A propos de Vecteur Plus

Créé en 1995, Vecteur Plus est le leader français dans le domaine de l'information commerciale qualifiée et de la veille stratégique. L'entreprise a réalisé en 2012 un chiffre d'affaires de 25 millions d'euros. Portée par la confiance de plus de 5 500 clients, elle leur propose des produits et services destinés à accompagner les forces de vente et optimiser la prospection commerciale.

Contacts Presse



Agence OXYGEN Ouest

Julia Djimet / Charline Perrissol-Robert

02 72 88 12 70

julia@oxygen-rp.com