

FOURNISSEZ UN SERVICE CLIENT EXCEPTIONNEL



TABLE DES MATIÈRES

I INTRODUCTION	3
II INTÉRÊT DES FONCTIONS DE GESTION DU SERVICE CLIENTS ...	4
III COUP D'ŒIL SUR L'INTERFACE SERVICE CLIENTS.....	6
IV SCENARII POUR UN SERVICE CLIENTS OPTIMAL	7
4.1 Un prospect souhaite une information produit avant de commander ?..	7
4.2 Vous vendez vos produits à l'international ?	7
4.3 Un client vous contacte pour savoir où en est sa commande ?	8
4.4 Un client vous contacte avec une réclamation ?	8
4.5 Une demande concernant un problème technique sur votre boutique ?	9

I INTRODUCTION

Gérez l'ensemble des demandes de vos clients reçues par email avec une seule solution !

Choisir d'utiliser le service clients dans Store Commander, c'est assurer un traitement adapté et personnalisé à toutes les demandes de vos clients. Vous gagnez en productivité, en rapidité de réponse et en qualité de service !

Vos collaborateurs sont plus réactifs, vos équipes ont à disposition l'historique de tous les échanges avec chaque client, pour leur apporter une qualité de service élevée.

L'ensemble des demandes de vos clients par email est centralisé dans une interface unique.

Vous disposez de statistiques sur l'activité de votre service clients vous permettant d'apprécier ses performances.

Vous pouvez ainsi suivre les discussions avec un client de bout en bout très facilement et rapidement depuis sa demande d'information initiale, en passant par la phase de commande et jusqu'au service après-vente.

II INTÉRÊT DES FONCTIONS DE GESTION DU SERVICE CLIENTS

La gestion centralisée de vos demandes clients pas email va vous permettre :

- SC** D'avoir une interface sur une seule page beaucoup plus claire et pratique
- SC** D'accélérer vos temps de réponses clients
- SC** De tout gérer en quelques clics sur une page unique au lieu d'avoir à faire 5 clics pour seulement arriver au message client et pouvoir y répondre
- SC** De filtrer les demandes clients par statut, langue, service concerné...

Bref d'optimiser votre gestion et de **gagner du temps** pour pouvoir allouer ce temps à d'autres activités rémunératrices !

Une gestion client rapide et efficace est un atout dans votre manche pour **fidéliser vos clients par la satisfaction**. Plus ils sont satisfaits, plus ils auront tendance à avoir envie de revenir commander chez vous...

Pensez-y, car un client déjà existant coute 6 à 7 fois moins cher qu'une campagne d'acquisition de prospects !



En dehors de ces avantages indéniables, vous allez également pouvoir **suivre les demandes clients de bout en bout** et non pas au niveau du Service Après-Vente uniquement...pour un gain de temps supplémentaire !

En avant-vente

- SC** Gérer de manière centralisée les demandes entrantes par email ou par le formulaire de contact Prestashop
- SC** Gérer les demandes clients de manière centralisée par boutique
- SC** Qualifier et affecter les demandes clients en fonction des compétences des conseillers
- SC** Filtrer les demandes clients par statut
- SC** Filtrer les demandes clients selon le service concerné dans l'entreprise
- SC** Gérer les demandes clients en fonction de leur langue

Durant la phase de gestion de la commande

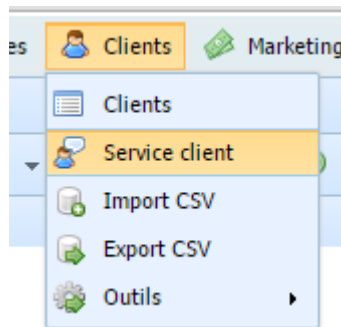
- SC** Piloter le service clients
- SC** Répondre aux demandes rapidement
- SC** Suivre l'historique des discussions
- SC** Obtenir les statistiques des demandes clients

En après-vente

- SC** Piloter le SAV de manière optimale
- SC** Gérer réclamations, remboursements et retours clients efficacement

III COUP D'ŒIL SUR L'INTERFACE SERVICE CLIENTS

Les fonctions de gestion du service client sont disponibles dans le menu de la barre d'outils principale de Store Commander.



La structure suit celle de l'interface habituelle de Store Commander à 3 colonnes toujours pour un confort visuel optimal sur une seule page.

The screenshot displays the Store Commander interface with a 3-column layout. On the left, there are filters for 'Boutiques', 'Statistiques globales', and 'Filtres'. The middle column shows a list of discussions with columns for ID, Client, Email, Statut, Dernier conseiller, Service / Contact, Créé le, Modifié le, and Message. The right column shows the detailed view of a message, including the sender, recipient, date, and the message content.

ID	Client	Email	Statut	Dernier conseiller	Service / Contact	Créé le	Modifié le	Message
2	Store Commander	sonia.demandit	Ouvert	Sonia DM	Service client	2015-11-17 15:33:23	2016-01-29 10:24:55	Message du client
4	Yves Flamberg	ill.user@storec	Ouvert	Sonia DM		2015-12-02 12:12:52	2015-12-02 12:14:22	message test b
3	Store Commander	sonia.demandit	Ouvert	Sonia DM	Service client	2015-11-17 15:43:31	2015-11-17 15:45:09	Message test de
1	Yves Flamberg	ill.user@storec	Ouvert	Sonia DM		2015-09-02 10:36:26	2015-09-07 11:29:09	Quels sont les d

A gauche, vous disposez d'outils de filtres très pratiques permettant de filtrer par service dans la société, par statut de la discussion client et par langue du client.

Au centre, vous trouvez les discussions en elles-mêmes.

Côté panneau de droite, le détail des discussions clients avec un historique de la discussion, la page de commande s'il y en a une ainsi que des statistiques.

IV SCENARII POUR UN SERVICE CLIENTS OPTIMAL

4.1 Un prospect souhaite une information produit avant de commander ?

Il vous a contacté via le formulaire de contact sur votre boutique et souhaite connaître les délais de livraison d'un article.

Vous recevez le message dans la liste des discussions de Store Commander.

Discussions										
ID	Client	Email	Statut	Dernier conseiller	Service / Contact	Créé le	Modifié le	Message	Boutique	ID Order
2	Store Commander	sonia.demendil	Ouvert	Sonia DM	Service client	2015-11-17 15:33:23	2016-01-29 10:24:55	Message du client lors de la commande	demo_sc	27
4	Yves Flamberg	lll.user@storec	Ouvert	Sonia DM		2015-12-02 12:12:52	2015-12-02 12:14:22	message test blabla	demo_sc	29
3	Store Commander	sonia.demendil	Ouvert	Sonia DM	Service client	2015-11-17 15:43:31	2015-11-17 15:45:09	Message test depuis compte client sans	demo_sc	0
1	Yves Flamberg	lll.user@storec	Ouvert	Sonia DM		2015-09-02 10:36:26	2015-09-07 11:29:09	Quels sont les délais de livraison ?	demo_sc	23

Vous pouvez alors y répondre directement simplement en saisissant votre texte dans la fenêtre disponible. Validez en cliquant sur le bouton 'Envoyer'.

Répondre

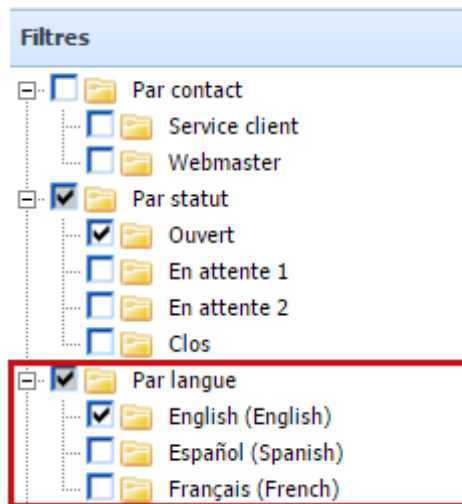
Bonjour,
 Merci d'avoir contacté le service clientèle.
 Les délais sont affichés lors de la commande. Pour ce produit, le délai est de 72h

Document joint Aucun fichier choisi Privé

4.2 Vous vendez vos produits à l'international ?

Votre boutique Prestashop vend à l'international et vous avez recruté une personne parlant anglais et une autre parlant espagnol pour gérer les demandes à l'export.

Elles vont pouvoir filtrer les messages clients et prospects par langue pour ne gérer que les messages dans la langue qui les concerne.



4.3 Un client vous contacte pour savoir où en est sa commande ?

Visualisez sa commande sans perdre de vue son message et répondez lui dans la foulée.

The screenshot shows the 'Discussions' (Discussions) section on the left and the 'Propriétés de Yves Flamberg' (Properties of Yves Flamberg) section on the right.

Discussions Table:

ID	Client	Email	Statut	Dernier conseiller	Service / Contact	Créé le	Modifié le	Message
2	Store Commander	sonia.demendil	Ouvert	Sonia DM	Service client	2015-11-17 15:33:23	2016-01-29 10:24:55	Message du client lors
4	Yves Flamberg	ill.user@storec	Ouvert	Sonia DM		2015-12-02 12:12:52	2015-12-02 12:14:22	message test blabla
3	Store Commander	sonia.demendil	Ouvert	Sonia DM	Service client	2015-11-17 15:43:31	2015-11-17 15:45:09	Message test depuis c
1	Yves Flamberg	ill.user@storec	Ouvert	Sonia DM		2015-09-02 10:36:26	2015-09-07 11:29:09	Quels sont les délais

Derniers messages (Last messages):



Expéditeur	Créé le	Privé	Message
Sonia DM (Conseiller)	2015-09-07 11:29:08	Non	Les délais sont affichés lors de la commande. Pour ce produit le délai est de 72h.
Sonia DM (Conseiller)	2015-09-07 11:29:33	Oui	Message transmis à Sonia DM Commentaire : Bonjour, Un des éléments de votre commande est actuellement en réapprovisionnement, ce qui peut légitimer Merci de votre compréhension. Cordialement,

Propriétés de Yves Flamberg (Properties of Yves Flamberg):

- Commande
- Store Commander
- Toutes les boutiques
- COMMANDES
- Accès rapide
- Comptes
- Commandes
- Taux de transformation 30 JOURS: 0%
- Paniers at AUJOURD'HUI: 0
- Panier moyen 30 JOURS: 0,00 €
- Marge net 30 JOURS: 0,00 €
- COMMANDES: 33
- ID: 33
- Référence: WJZxjPMYV
- Nouveau client: Non
- Livraison: France
- Client: Y. Flamberg

4.4 Un client vous contacte avec une réclamation ?

Vous pouvez visualiser les statistiques de ventes et le nombre de messages envoyés par le client pour déterminer l'effort commercial à consentir pour le garder fidèle.

Propriétés de Yves Flamberg	
Stats  	
Nombre total de discussions	2
Discussions ouvertes	2
Discussions en attente	0
Discussions closes	0
Total messages	1
Commandes validées	3
CA client	2405.59

4.5 Une demande concernant un problème technique sur votre boutique ?

Transférez le message directement à votre webmaster afin qu'il puisse répondre directement et rapidement.

Vous pouvez même joindre un message privé à votre collègue webmaster si besoin est. Ce message sera grisé pour indiquer qu'il est privé (interne) et non public (message en noir).

Derniers messages			
			
Expéditeur	Créé le	Privé	Message
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sonia DM (Conseiller)	2015-09-07 11:29:33	Oui	Message transmis à Sonia DM Commentaire : Bonjour, Un des éléments de votre commande est actuellement en réapprovisionnement, ce qui peut légèrement retarder son envoi. Merci de votre compréhension. Cordialement,
Sonia DM (Conseiller)	2016-03-15 09:51:52	Oui	Message transmis à Storecommander Storecommander Commentaire : Commande à vérifier et à envoyer dans les plus brefs délais SVP

Ce document a été mis à jour en mars 2016