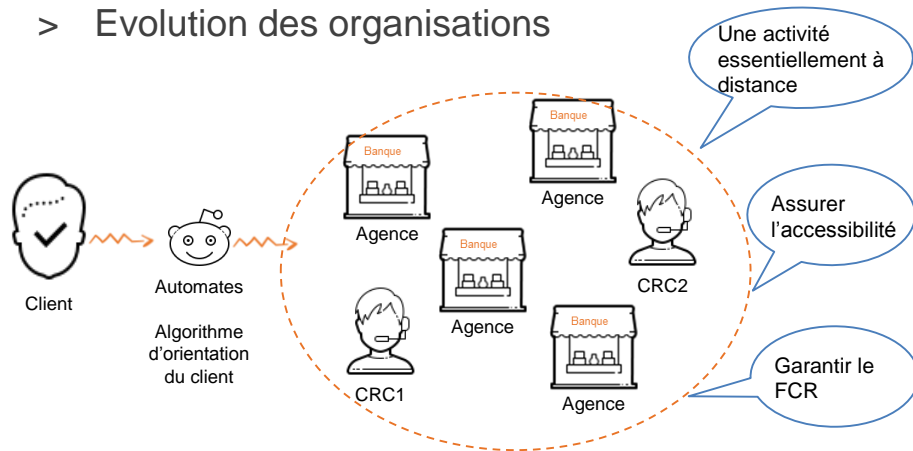


VI – Les tendances pour 2025 / 2030

> Evolution des organisations



La logique d'évolution

Vers une accessibilité totale (la contribution de tous à la prise en charge des demandes)

Le canal de son choix

La réponse appropriée « immédiate » (résolution indépendante du choix du canal)

La capacité de rebondir commercialement à distance

Le même niveau d'individualisation à distance ou en face à face

À MT : Préférence pour la décentralisation :

Le réseau d'agences physiques est adapté et s'organise pour prendre en charge les relations à distance

Le CRC intervient comme une agence physique « en débordement » ou en dehors des heures d'ouverture

Dans un contexte de prédominance de la relation à distance, 2 orientations sont possibles

A LT : Préférence pour la centralisation :

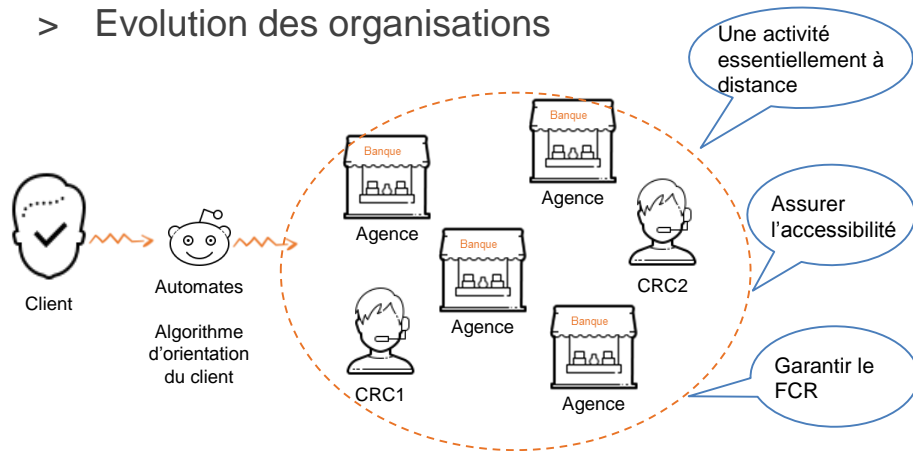
Le réseau d'agences physiques est optimisé

Les CRC sont renforcés et prennent en charge une part croissante des contacts à distance

VI – Les tendances pour 2025 / 2030

Et quid de l'outsourcing ?

> Evolution des organisations



La logique d'évolution

Vers une accessibilité totale (la contribution de tous à la prise en charge des demandes)

Le canal de son choix

La réponse appropriée « immédiate » (résolution indépendante du choix du canal)

La capacité de rebondir commercialement à distance

Le même niveau d'individualisation à distance ou en face à face

À MT : Préférence pour la décentralisation :

Le réseau d'agences physiques est adapté et s'organise pour prendre en charge les relations à distance

Le CRC intervient comme une agence physique « en débordement » ou en dehors des heures d'ouverture

Dans un contexte de prédominance de la relation à distance, 2 orientations sont possibles

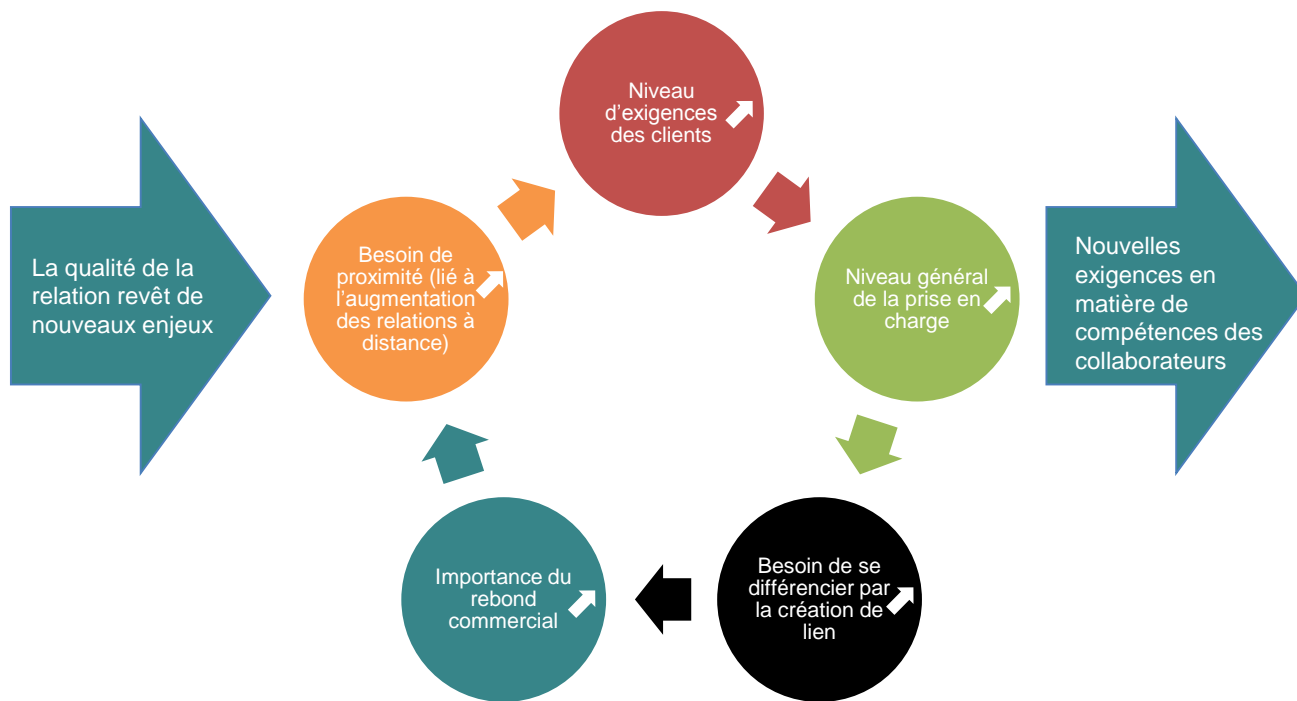
A LT : Préférence pour la centralisation :

Le réseau d'agences physiques est optimisé

Les CRC sont renforcés et prennent en charge une part croissante des contacts à distance

VI – Les tendances pour 2025 / 2030

> Evolutions des compétences relationnelles



- Capacité à évaluer les « valeurs relationnelles » du client/prospect
- Qualité argumentative et sémantique
- Capacité d'implication dans la solution apportée
- Capacité à identifier les émotions suscitées par l'interlocution
- Capacité à interpréter le contexte situationnel
- Capacité à construire une solution individualisée