La société GLOBAL SERVICES fournit des prestations de maintenance informatique aux entreprises.

Elle constate une diminution progressive de la fidélité de ses clients malgré une augmentation de ses efforts commerciaux.

L'audit interne révèle les problèmes suivants :

- Les besoins des clients sont insuffisamment analysés.
- Les commerciaux ne personnalisent pas leurs offres.
- Le service après-vente est peu réactif.
- Les réclamations ne sont pas exploitées.
- Les données clients ne sont pas centralisées.
- Aucun indicateur de satisfaction n'est suivi.
- Les collaborateurs ne bénéficient pas d'une formation régulière à la relation client.

La direction vous demande de proposer un programme global d'amélioration de la GRC.

Travail à faire

1. Réalisez un diagnostic des insuffisances de l'entreprise.
2. Identifiez les trois dimensions de la GRC concernées par ces insuffisances.
3. Définissez quatre objectifs prioritaires pour la nouvelle stratégie GRC.
4. Proposez un plan d'action structuré.
5. Sélectionnez cinq indicateurs de performance pertinents.
6. Expliquez comment assurer le suivi et l'évaluation du programme.
7. Montrez en quoi une GRC efficace peut constituer un avantage concurrentiel durable.