Pour répondre aux demandes de ses clients, l'entreprise industrielle a intérêt **à fluidifier les échanges avec eux grâce à un service spécialement dédié à la relation client.** Cette gestion de la relation client peut se faire de manière interne ou externe. Elle a pour finalité d'apporter des réponses personnalisées aux prospects ou clients tout au long de leur réflexion d'achat et de leur fournir des conseils ou des informations aux moments les plus opportuns.

La gestion de la relation client dans l'industrie vise à accompagner et maintenir ce lien de confiance tout au long de la démarche d'un acteur mais aussi au-delà de l'action d'achat car un client satisfait et en confiance sera plus fidèle et moins tenté par la concurrence.

www.forceplus.com

1) Expliquer le passage souligné dans le texte. (3 points)

2) Selon le texte, quels sont les objectifs de gestion de la relation client ? (3 points)

3) Citer les moyens de communication écrite utilisés pour la gestion de la relation client. (4 points)