Réponse

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

- **Passage souligné :** « fluidifier les échanges avec eux grâce à un service spécialement dédié à la relation client »
- **Explication :** Cela signifie rendre la communication entre l'entreprise et ses clients plus simple, rapide, claire et sans blocage. La création d'un service client spécialisé permet d'éliminer les lourdeurs administratives, de centraliser l'écoute et de traiter rapidement les questions, commandes ou réclamations afin d'offrir un parcours fluide et satisfaisant.

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

D'après le texte, les objectifs recherchés sont :

- Apporter des **réponses personnalisées** aux prospects et clients tout au long de leur réflexion d'achat.
- Fournir des **conseils et des informations** ciblés aux moments les plus opportuns.
- **Accompagner et maintenir le lien de confiance** pendant et au-delà de l'action d'achat.
- **Fidéliser le client** et réduire l'attrait pour la concurrence grâce à sa satisfaction et sa confiance.

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

- **E-mail / Courrier électronique :** Pour l'envoi de devis, confirmations de commande et support après-vente.
- **Chat en ligne / Messagerie instantanée :** Live chat sur le site web ou WhatsApp Business pour des réponses immédiates.
- **Formulaire de contact / Ticket de support :** Intégré au site web ou à l'espace client pour suivre les requêtes.
- **Réseaux sociaux :** Messagerie privée ou réponses écrites (LinkedIn, Facebook, etc.).
- **Courrier postal :** Lettres officielles, notifications formelles ou courriers d'information.