

L'EXPÉRIENCE DU CLIENT FINAL, CLÉ DU BTOBTOC

L'accompagnement client doit aller jusqu'au client du client !

De nombreuses entreprises vendent leurs produits ou services à d'autres entreprises qui les distribuent ensuite à des clients finaux ; c'est le modèle dit « BtoBtoC ». Pour l'entreprise productrice, le jeu traditionnel de l'offre et de la demande se trouve complexifié : son client direct, l'entreprise intermédiaire, ne lui achètera son produit ou service que si un tiers, le client final, l'utilise. Il est donc nécessaire de créer la demande de l'utilisateur final, même si ce n'est pas lui l'acheteur. Pour corser la problématique, l'entreprise en amont n'a souvent que peu de canaux de communication avec le client « en bout de chaîne ». C'est justement là que le support client peut jouer un rôle stratégique, au-delà de son périmètre classique : en nouant une relation directe avec le client final. En animant et en améliorant l'expérience de celui-ci, il permet de soutenir la demande. Illustration chez Comitéo by Bimpli, qui propose aux comités d'entreprise des solutions pour les salariés.

Zoom sur l'équipe Relation clients de Comitéo by Bimpli

Créée en 2008, Comitéo by Bimpli propose une plateforme digitale et des services associés pour faciliter la vie des élus de CSE (Comité social et économique) d'entreprises et donner du pouvoir d'achat à leurs collaborateurs. L'équipe Relations clients de Comitéo est chargée de s'assurer que les comités d'entreprise clients soient formés à l'utilisation de la plateforme, et que les clients finaux bénéficient d'une expérience sans faille sur la plateforme privative mise à leur disposition.

« Le client du client est roi »

Benjamin LINÉ - Directeur Relation Client de Comitéo By Bimpli

Gagner la bataille de la prise en main

Le premier contact et la prise en main du produit revêtent une importance capitale. Lorsqu'un comité social et économique (la nouvelle dénomination officielle des comités d'entreprise) propose une nouvelle plateforme aux salariés, l'adoption se joue dans les premières semaines. Pour réussir cette étape clé, Comitéo by Bimpli se positionne en réel partenaire du CSE client et s'assure qu'il aura toutes les cartes en main.

Première astuce pour favoriser l'adoption de la plateforme par les salariés : la personnalisation. Les salariés seront d'autant plus attirés par la nouvelle plateforme qu'ils percevront qu'elle a été créée spécifiquement pour eux et qu'il ne s'agit pas d'une offre standard. La personnalisation commence évidemment par l'offre : certains CSE disposent de villégiatures de vacances en location, par exemple. D'autres, pour des raisons de concurrence, ne peuvent pas proposer certaines prestations. Certains insistent aussi sur l'offre locale ; ils souhaitent flécher la consommation des salariés vers des entreprises locales et se positionner comme « CSE en circuit court ». Il s'agit, autant que possible, de répondre à ces aspirations et de composer un catalogue sur mesure. Autre élément à personnaliser : les règles pour bénéficier des prestations du CSE (plafonds de ressources, conditions d'ancienneté, composition du foyer, etc.) qui sont variables selon les entreprises.

« L'étape de la personnalisation de la plateforme conditionne sa fréquentation par la suite. Nous avons fait le choix de faire avec nos clients CSE, et parfois même de faire pour eux, car la prise en main par les salariés en dépend. » explique ainsi Jenny Keita, responsable support client. Pour assurer ce suivi de proximité aux nouveaux CSE clients lors du lancement, Comitéo by Bimpli s'est doté d'une nouvelle organisation interne. Une équipe « Onboarding » est entièrement dédiée à cette activité, qui réunit toutes les compétences utiles : commerciales, techniques, formation du client, comptable, etc. « Pour le client, qui dispose d'un contact unique, c'est un gain de confort et de sérénité » reconnaît Benjamin Liné.

Second élément à soigner attentivement : la première connexion au service des bénéficiaires. Là encore, Comitéo by Bimpli partage avec les CSE l'expérience de centaines de lancements réussis et leur fournit des kits de lancement « clés en main » pour communiquer avec les salariés. Les courriers et e-mails types pour envoyer login et mots de passe, les guides d'utilisation, les affiches, etc. sont mis à la charte du CSE client, adaptés si nécessaire, et transmis prêts à être déployés. L'ergonomie du service a été peaufinée par les équipes UX (expérience utilisateur) de Comitéo by Bimpli : même pour des employés peu familiers des technologies numériques, le portail est facilement accessible depuis tout type d'équipement numérique.

Un support efficace aux utilisateurs finaux constitue d'ailleurs le troisième facteur de succès pour la prise en main, même s'il se poursuivra aussi par la suite. Celui de Comitéo by Bimpli est accessible par e-mail, formulaire ou téléphone, il apporte une solution sous 24 heures ouvrées à tout bénéficiaire en difficulté. Au départ, il s'agit souvent de problèmes pour se connecter ou d'erreurs de commandes, que tous les collaborateurs du support client de Comitéo by Bimpli sont formés à traiter. Pour des problématiques plus complexes, les experts se tiennent prêts à intervenir en deuxième rideau.

NOTRE EXPERT



Benjamin Liné
Directeur Relation Client

Se positionner en partenaire pour aider le client à offrir davantage à ses propres clients

Si les premiers jours sont déterminants, reste ensuite à confirmer l'essai. Les bénéficiaires doivent trouver un intérêt renouvelé à se rendre sur la plateforme. Là aussi, la philosophie de Comitéo by Bimpli consiste à se positionner en partenaire des CSE pour les accompagner dans l'animation. « Nous ne considérons pas que notre mission s'arrête une fois la plateforme installée et le client formé à son utilisation. L'objectif, c'est de créer des expériences agréables pour les salariés. Le plaisir des bénéficiaires finaux est la meilleure garantie de la fidélité de nos clients CSE » explique Jenny Keita.

Jenny Keita

Responsable Support Client de Comitéo By Bimpli



Dès lors, Comitéo by Bimpli est force de proposition auprès des CSE pour faire vivre la plateforme. Pour un client, par exemple, Comitéo by Bimpli a imaginé des défis ludiques chaque premier jeudi du mois. Pour répondre au quizz et participer au tirage au sort des lots, le salarié se connecte à la plateforme. Au passage, il découvre l'actualité du CSE et les nouvelles offres. Comitéo by Bimpli produit aussi des contenus régulièrement remplacés, pour faire vivre le site de la plateforme : les sorties cinéma, des conseils lifestyle, etc. Et l'entreprise aide aussi les CSE à mettre en avant leurs offres ou leurs documents, notamment les comptes-rendus des réunions. Pour les CSE de petites et moyennes entreprises, qui ne disposent généralement pas de salariés dédiés, c'est un renfort bienvenu.

En parallèle, l'accompagnement direct des bénéficiaires se poursuit. La plateforme est en effet régulièrement enrichie de nouvelles fonctionnalités : une calculatrice de quotient familial, une nouvelle page d'accueil plus ergonomique, un panier d'achat de prestation simplifié. À chaque fois, les salariés se voient proposer un tutoriel pour leur présenter la nouvelle fonctionnalité.

En définitive, tout au long du cycle de la plateforme, Comitéo by Bimpli assure la continuité et la cohérence de l'accompagnement – du client intermédiaire, le CSE, au client final, le salarié bénéficiaire. « Pour ce dernier, c'est le plus souvent transparent. Comitéo by Bimpli intervient en marque blanche et s'efface derrière le CSE de l'entreprise. Mais, même si nous ne sommes pas visibles, nous cherchons à avoir la même proximité et la même efficacité.

« La satisfaction du salarié bénéficiaire rejait sur la satisfaction du CSE »

conclut Benjamin Liné de Comitéo by Bimpli.

4 000
CLIENTS GÉRÉS

1 MILLION
D'OFFRES EN LIGNE
SUR LES PLATEFORMES
COMITÉO BY BIMPLI

160
COLLABORATEURS
CHEZ COMITÉO
BY BIMPLI

DONT

8
DÉDIÉS À
L'ACCOMPAGNEMENT
CLIENT