



Eloquent propose des webinaires pour partager les bonnes pratiques en relation client



AccueilTalentsVie de la profession

Publié par
Jérôme Pouponnot

le
26 juin 2024

- mis à jour à
09:01

En organisant régulièrement des webinaires pour partager son expertise avec ses clients et des prospects, **Eloquent** souhaite aider les entreprises à mieux utiliser les outils de relation client et en améliorer l'efficacité.

L'art et la manière d'utiliser les webinaires à bon escient ! **Eloquent** l'a bien compris en proposant régulièrement à ses clients et ses prospects des webinaires sur des thématiques de relation client. Éditeur engagé pour accompagner les entreprises européennes à gérer, orchestrer, mesurer et analyser les conversations avec leurs clients, **Eloquent** souhaite en effet partager son expertise à l'occasion de ces sessions. « *Sur une fréquence d'environ un par mois, l'objectif de ces webinaires est d'ouvrir un petit peu les esprits, donner des conseils, partager des bonnes pratiques. Nous arrivons à rassembler entre 300 et 400 personnes en utilisant des plateformes telles que WebIQ, LiveStorm, etc. **Notre but n'est pas de présenter nos produits, mais bien de partager des bonnes pratiques, accompagnées en cela par différents consultants*** », explique Frédéric Canevet, Responsable Projets Digitaux chez **Eloquent**.
Apporter une réelle plus-value

La difficulté de l'exercice est de s'adresser à des gens dont c'est le métier... qui sont donc censés connaître les bonnes pratiques. « *En théorie, ça devrait être le cas, mais dans la pratique, nous nous apercevons que c'est parfois différent, souvent en raison d'un manque de maîtrise des outils informatiques, qu'ils soient estampillés **Eloquent** ou*

pas. Il n'est pas rare de constater qu'ils ne savent pas utiliser toutes les fonctionnalités d'un logiciel de relation client, à l'instar de l'usage que l'on fait de Word et Excel. C'est bien connu, 10 % des fonctionnalités de l'outil sont utilisées. **Mon rôle est donc d'apporter une plus-value lors de ces webinaires, en montrant qu'ils peuvent peut-être gagner en efficacité et en productivité** », souligne Frédéric Canevet. Valoriser les missions du duo agent-superviseur

Le webinaire du mois de juin portait sur le rôle du duo agent-superviseur dans un service client, tout en expliquant les stratégies pour valoriser leurs missions. Un sujet ô combien d'actualité ! Sachant que l'excellence relationnelle dans un centre de contacts est fortement liée à l'osmose entre les agents et leur superviseur, la relation de ce duo revêt une grande importance. « *Si un manager ne coache pas bien ses conseillers, s'il ne leur accorde pas d'autonomie, s'il ne pilote pas ses équipes... la qualité de service s'en ressent immédiatement. De l'autre côté, un conseiller ne pourra pas donner le meilleur de lui-même s'il n'a pas les bons outils, les bons process* », remarque Frédéric Canevet, avant de poursuivre, « Aussi, pour que l'alchimie fonctionne et parce que ce métier est avant tout humain, il est indispensable de mettre à leur disposition les bons outils et surtout, de bonnes méthodes ».

Ainsi en 45 minutes, Eloquent met en place un argumentaire et présente les méthodes pour transformer un superviseur en "tour de contrôle". L'idée est de montrer les outils qui aident les agents à gagner en efficacité lors des interactions (console omnicanale unifiée, résumé de conversations, guide d'appel...) ou encore, d'expliquer l'importance d'un coaching humain qui va au-delà des KPI (quality monitoring, gamification...). En n'hésitant pas à exposer des cas pratiques et en s'appuyant sur les conseils de consultants, **Eloquent** s'efforce d'apporter la plus grande crédibilité à ses webinaires. Un exemple à suivre finalement.

Pour regarder le webinaire du mois de juin : [cliquez ici](#)