

### 1. Etat des lieux : quelques questions à se poser

- Comment les clients me perçoivent-ils ?
- Quels est leur niveau de satisfaction ?
- Quels sont leurs critères de satisfaction ?
- Quel est le rôle de chacun de mes pôles d'activité vis-à-vis de mes clients ?
- Connaissent-ils le rôle des autres pôles d'activité ?
- Comment les pôles capitalisent et partagent l'information clients ?
- Quand et comment échangent-ils avec mes clients ?
- Quel est le maillon faible de ma chaîne de la valeur ?

### 2. Définition des objectifs : quelques exemples

- Augmenter de 10% le nombre d'opportunités commerciales (nouveaux prospects)
- Améliorer le taux de satisfaction clients de 15%
- Réduire mes délais de réponse de 5%
- Augmenter le chiffre d'affaires généré sur le parc clients de 20%

### 3. Construire sa stratégie : quelques questions à se poser

- Quels sont les indicateurs qui me permettront de mesurer l'atteinte de mes objectifs ?
- Comment puis-je influencer sur ces indicateurs ?
- Quels sont mes moyens d'influence les plus rentables ?
- Quelles sont mes ressources (Financières, Humaines...) ?
- Dans quel délai raisonnable ?
- Quels sont les facteurs de réussite et d'échecs ?

Source: Nélis, Solutions web collaboratives et participatives pour les professionnels – [www.nelis.fr](http://www.nelis.fr)