



De l'inédit dans la relation à distance : Les journées COFIDIS « A la rencontre de nos clients »

Villeneuve d'Ascq, le 26 mars 2008 — Depuis 2007, le spécialiste du crédit à distance a instauré un rendez-vous incontournable pour ses clients : les journées « A la rencontre de nos clients », placées sous le signe de la convivialité et de la découverte. Pour la deuxième année consécutive, COFIDIS reçoit ses clients de la métropole lilloise, et leur présente l'envers du décor le temps d'une matinée¹.

Ces journées originales sont l'occasion d'échanger autour de sujets variés dans un cadre agréable et informel.

Pour les clients, cette rencontre constitue :

- L'opportunité de mettre un visage sur la voix des collaborateurs avec lesquels ils entretiennent traditionnellement une relation à distance
- De renforcer les rapports avec les salariés en partageant des moments forts basés sur : la proximité, la découverte d'autrui, les échanges nourris autour de sujets de discussions riches et multiples dépassant le seul cadre professionnel, etc.
- Un accès facilité aux valeurs et à la vie de l'entreprise

Pour le personnel de COFIDIS, elle représente la possibilité :

- D'établir un relationnel en face à face avec les clients
- De nouer une relation privilégiée basée sur une écoute active, autour de sujets autres que ceux liés à la finance
- De favoriser une meilleure compréhension des différents métiers de l'entreprise

Christine Jutard, directrice de l'Accompagnement des Hommes et des Clients déclare : « *Nous sommes ravis, à plus d'un titre, d'accueillir notre clientèle pour cette deuxième édition. Ces rencontres sont pour nous synonymes de chaleur humaine et de proximité. Des notions capitales pour nous qui travaillons traditionnellement à distance avec nos clients.* » Elle ajoute, « *La satisfaction de nos clients est au cœur de nos préoccupations d'entreprise. Ces rencontres sont donc, un moment privilégié pour nous découvrir autrement et échanger autour de sujets inhabituels : le quotidien et les rêves des clients, l'organisation de l'entreprise, les conditions de travail de nos collaborateurs, etc.* »

Le constat de COFIDIS, c'est qu'au-delà de la pure relation client – collaborateur, l'empathie et une meilleure compréhension réciproque s'installent. Deux facteurs indéniables qui, d'une part, contribuent à l'amélioration du travail des collaborateurs et, d'autre part, à l'amélioration de la satisfaction clientèle.

Cet événement constitue également l'opportunité pour les clients de COFIDIS de confronter de possibles *préjugés* à la réalité d'un métier parfois méconnu. En effet, au cours de l'immersion dans le site et de la visite des différents services de l'entreprise, les clients posent très librement des questions sur le métier et ses enjeux.

« *J'ai été surprise d'être invitée uniquement pour un échange* » déclarait un visiteur l'année précédente.

¹ Les matinées du : 31 mars, 1er, 3 et 4 avril 08 de 9h00 à 12h00

Le bilan de l'édition 2007 fut également enrichissant du point de vue du conseiller : « *Je suis heureuse d'avoir pu dialoguer en face à face avec certains de mes clients et j'ai été étonnée de la facilité avec laquelle l'échange s'est installé. C'est un exercice très riche sur le plan humain.* » affirmait une conseillère clientèle à l'issue de la matinée.

100% des participants à l'édition 2007 se disaient prêts à réitérer l'expérience et le bilan de cette année s'annonce lui aussi très positif.

Au programme de la matinée : échange, visite et bonne ambiance.

Chaque jour, un directeur différent accueille les clients qui sont ensuite invités à échanger avec un conseiller autour d'un petit-déjeuner.

Plus tard dans la matinée, les clients réunis en petits groupes, visitent le site ainsi que différents services stratégiques : plateforme Internet, centre d'appels, réception des courriers, etc..

A propos de COFIDIS

Créée en 1982, COFIDIS est le spécialiste européen du crédit à la consommation à distance employant près de 3000 collaborateurs dans le monde (dont 1600 en France) qui gèrent au quotidien 11,5 millions de comptes clients. La société COFIDIS est implantée dans 9 pays (France, Belgique, Espagne, Portugal, Italie République Tchèque, Hongrie, Roumanie et Slovaquie)
www.cofidis.com



Morgane VANDENDRIS

Tel : 01 58 65 00 44 / Email : mvandendris@hopscotch.fr

Carole LOLLIA

Tel : 01 58 65 00 46 / Email : clollia@hopscotch.fr