



CONSEIL  
ET SERVICES ASSOCIÉS  
À LA MOBILITÉ



[www.effia-synergies.fr](http://www.effia-synergies.fr)

 @EFFIA\_Synergies

## OBSERVATOIRE DU TRANSPORT PUBLIC REGION MIDI-PYRENEES

La Relation Client au cœur de la mobilité

Décembre 2013

# Transport public : *Prospect, voyageur, usager, client...*

## Les attentes



# Le futur client attend :

**Que l'on réponde à son besoin de mobilité**

> Prescrire le bon trajet, au bon tarif



**Que son accession au service soit simple**

> Pouvoir s'abonner facilement, sans formalité

# Le client utilisateur attend :

## Un transport fiable et confortable

> Le déplacement ne doit pas être anxiogène



## D'être informé et pris en charge en cas d'aléa

> Connaître les alternatives pour s'organiser

# L'exemple de BlaBlaCar

En 2013,  BlaBlaCar (leader du covoiturage en France) aura transporté 900.000 voyageurs, soit autant... qu'Eurostar.



# Le numérique, réponse idéale ?

Le Smartphone a élargi le champ des possibles, mais...



... le numérique n'est qu'un maillon de la chaîne

# L'exemple d'Amazon

Aux Etats-Unis, Amazon a doté sa tablette d'un bouton « Mayday »



> Un conseiller, disponible gratuitement 24/7 en moins de... 15 secondes, aide l'utilisateur en cas de besoin

# Relation Client

## *Omnisciente, et centrée client*

Une ambition  
raisonnable ?





# Relation Client : *Centrée sur le voyageur*

## LE CLIENT

individualiste dans ses attentes  
communautaire dans sa manière de consommer



## La Relation Client doit garantir ses fondamentaux :

- Diffuser une information « temps réel » fiable, sur **tous les canaux**
- Traiter les demandes clients à **valeur ajoutée** avec des conseillers... à valeur ajoutée

# Relation Client :

## *Remettre l'humain au cœur du dispositif*

**LE CLIENT** veut interagir avec la marque, d'égal à égal  
a le pouvoir de relayer l'information



## La Relation Client doit être agile :

- *Apporter une réponse personnelle*
- *Rompre la barrière institutionnelle*

# L'exemple d'Air France

Le 5 décembre 2013, Air France a digitalisé sa Relation Client



- > Vente de billets sur Twitter et Facebook
- > Information et assistance 24/7 sur les réseaux sociaux



CONSEIL  
ET SERVICES ASSOCIÉS  
À LA MOBILITÉ



[www.effia-synergies.fr](http://www.effia-synergies.fr)

 @EFFIA\_Synergies

## OBSERVATOIRE DU TRANSPORT PUBLIC REGION MIDI-PYRENEES

Merci de votre attention

Décembre 2013