NORME INTERNATIONALE

**ISO 18295-1**

Première édition
2017-07

# Centres de contact clients —

## Partie 1: Exigences relatives aux centres de contact clients

*Customer contact centres —*

*Part 1: Requirements for customer contact centres*

Numéro de référence
ISO 18295-1:2017(F)

© ISO 2017



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2017, Publié en Suisse

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org
www.iso.org

# Sommaire

Page

**Avant-propos** ..... **iv**
**Introduction** ..... **v**
**1 Domaine d'application** ..... **1**
**2 Références normatives** ..... **1**
**3 Termes et définitions** ..... **1**
**4 Exigences concernant la relation client** ..... **2**
4.1 Généralités ..... 2
4.2 Communication d'informations aux clients ..... 2
4.3 Mesure et contrôle de l'expérience client ..... 3
4.4 Traitement des réclamations ..... 3
4.5 Protection du client ..... 4
**5 Leadership à l'écoute du client** ..... **4**
5.1 Généralités ..... 4
5.2 Définition de l'expérience client et mise en œuvre ..... 5
5.3 Satisfaction/engagement des collaborateurs ..... 5
**6 Ressources humaines** ..... **5**
6.1 Généralités ..... 5
6.2 Fonctions ..... 5
6.3 Compétences des conseillers ..... 6
6.3.1 Généralités ..... 6
6.3.2 Posture service client ..... 6
6.3.3 Compétences techniques ..... 6
6.3.4 Compétences liées au donneur d'ordre ..... 6
6.4 Développement des compétences ..... 7
6.5 Communication d'informations aux collaborateurs ..... 7
**7 Processus opérationnels** ..... **7**
7.1 Généralités ..... 7
7.2 Processus liés aux clients ..... 7
7.3 Planification des effectifs ..... 7
7.4 Assurance qualité relative aux interactions avec les clients ..... 8
**8 Infrastructure de délivrance du service** ..... **8**
8.1 Généralités ..... 8
8.2 Prise en charge des interactions avec les clients ..... 8
8.3 Données relatives aux clients ..... 8
8.4 Environnement de travail ..... 9
8.5 Continuité du service ..... 9
**9 Relations avec le donneur d'ordre** ..... **9**
**Annexe A** (informative) **Indicateurs — Lignes directrices** ..... **10**
**Annexe B** (informative) **Relations entre le CCC et le donneur d'ordre** ..... **15**
**Bibliographie** ..... **16**

© ISO 2017 – Tous droits réservés

# Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/avant-propos.html.

Le présent document a été élaboré par le comité de projet ISO/PC 273, *Centres de contact avec les clients*.

Une liste de toutes les parties de l'ISO 18295 se trouve sur le site Web de l'ISO.


© ISO 2017 – Tous droits réservés

# Introduction

La réussite durable et le développement permanent de tout organisme reposent sur sa compréhension des niveaux d'attentes et de la perception de ses clients. Les conclusions d'une enquête spécifique menée auprès des consommateurs par le Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO) a conduit, dans un premier temps, à demander aux comités membres de l'ISO d'évaluer l'intérêt d'une norme sur les centres de contact, et que cette norme soit orientée client.

Les normes de service constituent un élément important de l'excellence de service: elles contribuent à préciser les attentes des donneurs d'ordre et des collaborateurs, elles permettent de gérer les performances et concourent à la satisfaction des donneurs d'ordre et des clients. Le présent document spécifie des exigences et fournit des préconisations intéressant les centres de contact internes et les centres de contact externalisés (prestataires relation client). Il est destiné à être utilisé dans le cadre de toute interaction entre un client et un centre de contact client (CCC).

La mise en œuvre du présent document et de l'ISO 18295-2 peut créer de la valeur pour le client, le donneur d'ordre, le collaborateur et le CCC, en améliorant la fiabilité et l'efficacité du service et des relations entre le donneur d'ordre et le CCC, permettant ainsi au CCC de proposer un meilleur niveau d'expérience client pour le compte du donneur d'ordre.

L'ISO 18295 comprend deux parties (voir Figure 1).

Le présent document spécifie les exigences concernant les centres de contact clients (CCC) internes ou externalisés à un prestataire. Il traite de certains aspects des produits et des services qui demeurent de la responsabilité du donneur d'ordre, plutôt que de celle du CCC.

L'ISO 18295-2 spécifie les exigences concernant le donneur d'ordre qui mandate le CCC (CCC interne et/ou prestataire externe). Le CCC n'est pas responsable de certains aspects des produits et des services qui incombent au donneur d'ordre.

L'ISO 18295-2 a pour objet de garantir que l'adoption et la gestion de dispositions appropriées avec des CCC respectant les exigences du présent document permettront de répondre de manière systématique aux attentes des clients.

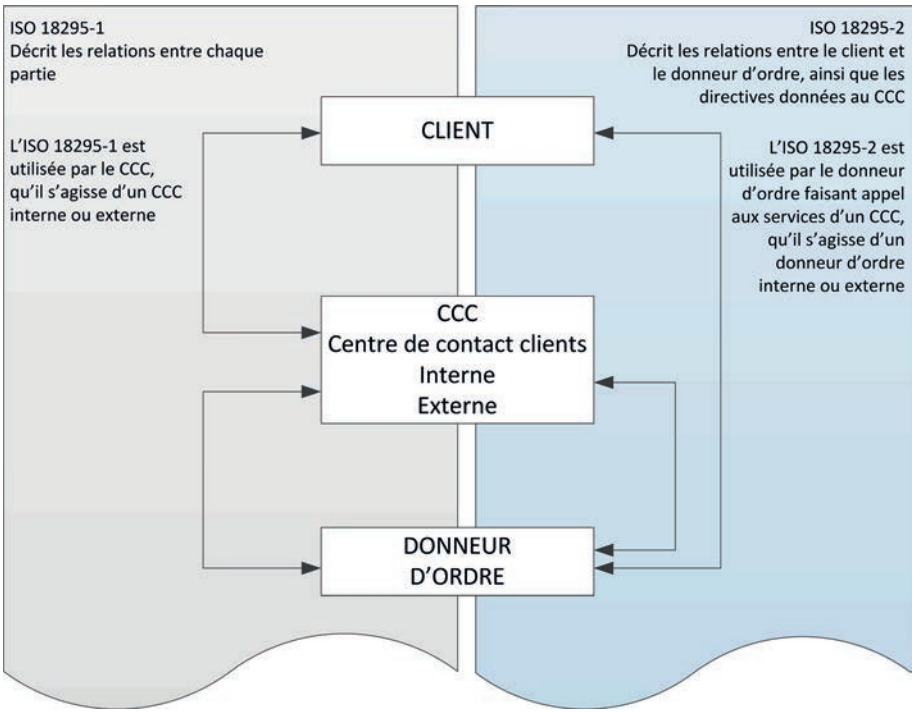



**Figure 1 — Relations entre l'ISO 18295-1 et l'ISO 18295-2**

© ISO 2017 – Tous droits réservés

# Centres de contact clients —

# Partie 1:
# Exigences relatives aux centres de contact clients

## 1 Domaine d'application

Le présent document spécifie des exigences de service pour les centres de contact clients (CCC). Il définit un cadre qui a pour objectif d'aider les CCC à délivrer aux donneurs d'ordre et aux clients des services qui, en permanence, répondent à leurs attentes, ou les devancent et même les dépassent.

Le présent document s'applique tant aux CCC internes qu'externalisés (prestataire), de toutes dimensions, dans tous les secteurs et pour tous les canaux d'interaction, y compris entrants et sortants. Il spécifie, quand cela est nécessaire, des indicateurs de performance (IP).

## 2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

— ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse http://www.iso.org/obp

— IEC Electropedia: disponible à l'adresse http://www.electropedia.org/

**3.1**
**conseiller**
membre du personnel du CCC qui prend en charge les contacts clients

**3.2**
**accessibilité**
facilité d'utilisation d'un produit, d'un service, d'un environnement ou d'une installation par des personnes ayant le plus grand nombre d'aptitudes possibles

**3.3**
**campagne**
ensemble d'initiatives (interactions et activités) élaborées sur mesure ciblant des prospects ou des clients (ou les deux) afin d'obtenir les résultats souhaités

**3.4**
**canal**
moyen par lequel un client est en mesure d'interagir avec un CCC

EXEMPLE Messagerie instantanée, courrier électronique, voix.

© ISO 2017 – Tous droits réservés

**3.5**
**donneur d'ordre**
organisme qui délègue au CCC les interactions clients pour son compte

Note 1 à l'article: Le donneur d'ordre peut faire partie du même organisme que le CCC ou être un organisme qui externalise tout ou partie de ses activités de CCC.

**3.6**
**centre de contact clients**
**CCC**
organisme interne ou externalisé qui délivre des services de relation clients pour le compte d'un donneur d'ordre aux clients dudit donneur d'ordre

**3.7**
**client**
organisme ou personne qui reçoit un produit ou un service

Note 1 à l'article: Un client peut être un prospect ou un client existant et faire partie ou non de l'organisme, par exemple consommateur, utilisateur final, bénéficiaire ou acheteur.

**3.8**
**réclamation**
toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou services, ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue

[SOURCE: ISO 10002:2014, définition 3.2 modifiée]

Note 1 à l'article: Dans le présent document, les réclamations sont liées aux interactions avec le CCC et/ou au(x) produit(s)/service(s) du donneur d'ordre.

**3.9**
**entrant**
<contact avec le CCC> initié par un client

**3.10**
**sortant**
<contact avec un client> initié par le CCC

# 4 Exigences concernant la relation client

## 4.1 Généralités

Les clients qui interagissent avec un CCC ont des besoins variés. Le CCC doit, pour le compte du donneur d'ordre, proposer aux clients des expériences positives qui répondent à leurs attentes.

Le CCC doit veiller à son accessibilité, sa fiabilité et sa réactivité aux besoins des clients ainsi qu'à la prise en charge cohérente de toutes les interactions avec les clients via ses différents canaux de communication.

## 4.2 Communication d'informations aux clients

Le CCC doit s'assurer que toutes les informations qu'il fournit aux clients sont précises, pertinentes et faciles à comprendre. Dans le cadre de sa communication avec les clients, le CCC doit prendre en compte les besoins des clients en matière de communication (par exemple, la langue dans laquelle ils s'expriment, leur niveau d'instruction et toute déficience éventuelle) et agir en conséquence. Il convient que le CCC tienne compte de l'environnement et du format dans lesquels il délivre les informations.


© ISO 2017 – Tous droits réservés