

TOULOUSE LE 16 SEPTEMBRE 2005

Contact TER Midi-Pyrénées : la SNCF et le Conseil Régional inaugurent le centre de relation clientèle TER

Le 20 septembre 2005 à 18h30, Alain de Tessières, Directeur Régional de la SNCF et Martin Malvy, Président de Région inaugurent en présence de Michel Cornil, Président d'Effia, le centre de relation clientèle TER de Midi-Pyrénées.

Ce nouveau service est un centre de communication à distance, une plate-forme multimédia qui utilise l'ensemble des canaux d'information : téléphone, courriers, internet, courriels et SMS au service des voyageurs.

Le centre de relation clientèle TER : un nouvel outil au service de l'information

Les outils de relation individualisée avec la clientèle sont devenus déterminants pour séduire et fidéliser les voyageurs. Connaître les horaires TER, les tarifs régionaux, être informé en cas de situation perturbée, savoir où en est son dossier d'abonnement... Cela fait partie, entre autres, des interrogations et des attentes du voyageur, auxquelles la SNCF doit répondre dans les meilleurs délais ou de façon anticipée.

Les bénéfices procurés par ce nouveau service sont attendus : 95 % des personnes interrogées dans le cadre d'une enquête sur le TER Midi-Pyrénées en 2002, se sont déclarées très favorables à la mise en place d'un service d'information personnalisé par téléphone.

Le centre de relation clientèle constitue un saut qualitatif pour :

- répondre aux demandes des clients TER Midi-Pyrénées, tant en situation normale qu'en situation perturbée ;
- faire du TER Midi-Pyrénées un réseau encore plus innovant, plus proche de ses clients avec une image renforcée ;
- optimiser l'offre TER par une meilleure connaissance des clients ;
- améliorer la gestion de l'après-vente TER.

Le centre de relation clientèle est aussi un levier pour :

- augmenter le nombre d'abonnés mensuels et amplifier l'action de fidélisation ;
- recruter de nouveaux clients ;
- améliorer l'efficacité des campagnes de communication du TER.

Aujourd'hui, les 32 000 abonnés (actifs, étudiants, scolaires...) du réseau TER Midi-Pyrénées sont en attente d'une information plus rapide et plus réactive. C'est cette attente que le TER entend satisfaire avec la création du contact TER. Un service à valeur ajoutée pour le voyageur mais aussi pour le Conseil Régional Midi-Pyrénées et la SNCF.

Contact TER : une équipe de télé-conseillers au service des clients

Dans le cadre de la mise en place de Contact TER, la SNCF a demandé à la société Effia (filiale du groupe SNCF appartenant à 100% à la SNCF) de prendre en charge la gestion du centre.

Créé en 1998, Effia est un prestataire de services du groupe SNCF pour le transport public de voyageurs qui intervient pour le compte de nombreuses autorités organisatrices ainsi que de la SNCF et d'autres opérateurs de transport. Effia offre des capacités d'expertise qui couvrent plusieurs champs d'intervention parmi lesquels l'information, l'accueil et l'accompagnement des voyageurs ainsi que les services multimodaux. Or, une intermodalité réussie passe par l'intégration de différentes composantes notamment une offre multimodale de transport coordonnée et une information multimodale optimale.

Effia, partenaire privilégié au sein du groupe SNCF, se positionne en tant qu'assistant non opérateur de transport, auprès de l'ensemble des autorités organisatrices de transport dans le développement de l'intermodalité, en créant des services innovants qui répondent à la demande des clients utilisateurs des différents réseaux de transport.



Le centre de relation client est vecteur d'image et de notoriété pour TER : c'est un nouveau service moderne, innovant et interactif.

De TER vers le client

Le centre de relation client permet de mettre en place des services personnalisés destinés à faciliter la préparation au voyage des clients : envoi des fiches horaires, devis personnalisés, envoi des attestations patronales à domicile...

Les télé-conseillers TER contactent également les clients et les abonnés pour les informer sur des situations conjoncturelles (travaux, modifications d'horaires, perturbations de trafic, reprise de la circulation...).

Des clients vers TER

Le télé-conseiller tout comme le vendeur est l'interlocuteur privilégié des clients et abonnés TER : ils les aident et les orientent avant, pendant et après leurs déplacements. Ils écoutent et prennent en compte leurs attentes.

De la même façon, ils ont un rôle important à jouer dans la tarification TER en complément du réseau de vente régional.

Un suivi personnalisé du client

Grâce au centre de relation client, tous les contacts entre TER et ses clients sont conservés : cela permet aux télé-conseillers TER de disposer d'un historique des appels du client et des informations commerciales le concernant.

Ce suivi au quotidien permet de personnaliser les relations clientèles et de proposer aux voyageurs des produits et des services adaptés à leurs besoins pour mieux les fidéliser.

Un outil pour gagner demain

Déjà opérationnel dans 6 autres régions (Pays-de-Loire, Rhône-Alpes, Nord-Pas-de-Calais, Picardie, Limousin et Haute-Normandie), un service comme contact TER permet non seulement de fidéliser les abonnés, mais aussi d'en recruter de nouveaux.

Il participe à la modernisation du TER. Cette mise en place témoigne de la volonté de la SNCF d'offrir davantage de service et de confort à ses clients.

Il contribue également à relever le défi de l'information, sous l'égide des autorités organisatrices et en partenariat avec l'ensemble des opérateurs. Ainsi, la SNCF offre désormais toute une gamme de services et d'outils dont les atouts sont d'être évolutifs et ouverts. Entre 2005 et 2006, une dizaine de régions développeront des Centres de Relation Clientèle (CRC).

Fiche d'identité

- N° d'appel : 0 891 677 677 (0,23€/mn)
- Accueil du lundi au vendredi de 6h45 à 19h00 et le samedi de 8h00 à 18h00.

CONTACT *ter* SNCF
0 891 677 677

Missions

Informier :

- Horaires, tarifs, devis.
- Infos en situations perturbées.
- Infos multimodales (début 2006).

Séduire :

- Offres promotions.
- Envois de documentation.

Convaincre et fidéliser :

- Proposer des services personnalisés aux abonnés.

Quelques chiffres

- Une équipe de 6 personnes : 5 télé-conseillers et 1 chef d'équipe.
- Déjà plus de 700 appels/semaine.
- Plus de 2 000 abonnés contactés.

Contact presse :

Isabelle Gringue - SNCF
Tél : 05.61.10.12.07 - Fax : 05.61.10.90.15
Courriel : isabelle.gringue@sncf.fr