

À propos de la relation client-relationship

Pour qu'un client décide de travailler avec un relationniste, conseiller ou stratège en communication, il est essentiel qu'une bonne «chimie» soit au rendez-vous entre les deux parties. Mais après? Comment entretenir cette relation? La liste ci-dessous vous aidera à COCHER les éléments qui font de la collaboration entre une équipe de relations publiques et un client un match parfait!

C

Il est évident que la relation entre le client et le relationniste est basée sur la **confiance**. Le client doit faire confiance à l'agence engagée, à ses idées et à son niveau de confidentialité, s'il y a lieu. De son côté, le conseiller doit être à l'écoute du client et faire confiance aux données avancées, aux besoins exprimés, etc.

D'ailleurs, un sondage effectué il y a quelques années auprès de 450 cabinets de moyenne et de grande taille montre que le client, lorsqu'il choisit une firme, prête davantage attention à la qualité du service qu'à l'expertise du consultant.

O

Dans le cadre de leur travail, les membres d'une équipe de relations publiques font toujours preuve d'**objectivité**. C'est cet élément qui leur permet d'avoir un pas de recul et d'offrir au client une vision externe et objective de la situation à résoudre. C'est en étant neutre que le consultant en communication peut se placer dans la peau du destinataire du message (clients, employés, partenaires, etc.). C'est aussi pour cette raison qu'il posera beaucoup de questions et s'assurera de bien comprendre le message à véhiculer.

C

Généralement, une **complicité** se crée entre le client et les intervenants externes avec qui il aura à travailler. Du moins, c'est ce qui est souhaitable pour un travail collaboratif efficace. La personne externe affectée à un projet est un facteur très déterminant pour le client. En effet, on s'attend habituellement à ce que les rapports avec des consultants soient conviviaux et agréables. Et si c'est le cas, on pourrait voir naître une collaboration qui s'échelonnera sur plusieurs années!

H

Pour plusieurs, l'**honnêteté** dans la relation client-consultant va de soi. Mais elle est primordiale dans une collaboration avec un relationniste. En effet, si une entreprise embauche une agence de relations publiques externe pour mettre à terme un projet en communication, elle a un devoir de transparence envers son consultant. Rien de pire pour des professionnels de firmes externes que de découvrir des « squelettes dans le placard » de leurs clients en plein milieu de mandat!

E

Le client et son relationniste doivent obligatoirement travailler en **équipe**.

Lorsque la firme de communication a besoin de validation du client pour approuver du matériel, ce dernier se doit de répondre présent, et ce, dans un court délai afin de permettre à l'équipe de la firme externe de continuer son travail. De son côté, l'agence de relations publiques s'engage à faire des suivis réguliers à son client.

R

L'agence de relations publiques se doit de **respecter** les attentes et les objectifs du client. Le conseiller doit d'abord s'assurer de bien saisir les attentes de son client, tandis que ce dernier, de son côté, doit être clair sur les enjeux à considérer et le but à atteindre. Les deux parties doivent s'assurer de démarrer le mandat sur de bonnes bases et parler le même langage pour éviter de travailler dans des directions opposées. Pour le client, il peut parfois être difficile de comprendre les méthodes utilisées en relations publiques. C'est pourquoi un respect mutuel s'impose entre les deux organisations.

Nous espérons que *Beaudoin relations publiques* vous permettra de COCHER tous vos critères. Au plaisir de former une équipe avec vous dans le futur!

Référence :

- DUMAS, Michel. *Les cabinets de relations publiques : évolution, meilleures pratiques et perspectives d'avenir*, Presses de l'Université du Québec, 2014
- Nos années d'expériences