

CHECKLIST

Avant de délocaliser votre service client

12 points à vérifier avant de confier tout ou partie de votre relation client à un prestataire.

■	Mon produit est déjà opérationnel.
■	J'ai déjà trouvé ma place sur le marché.
■	Mon processus de support client est clairement défini.
■	Mon volume de ventes justifie la démarche.
■	J'ai défini mes objectifs et mes KPIs.
■	Mon cahier des charges précise le rôle et les responsabilités du prestataire.
■	Mes outils et logiciels sont prêts à être utilisés.
■	Mes procédures et SOP sont documentées.
■	Une base de connaissances / FAQ est disponible.
■	J'ai prévu une véritable période de transition et de formation.
■	J'ai défini un système de communication et de suivi.
■	Je sais comment piloter le prestataire sans le micromanager.

Besoin d'un accompagnement ?

Tonekip.tech

Spécialiste des métiers du web et de la gestion de la relation client.

Site web : tonekip.tech

WhatsApp : [+261 32 63 103 20](https://wa.me/261326310320)

E-mail : contact@tonekip.tech

Parlons de votre projet de gestion du service client.

Checklist complémentaire à l'article « Délocalisation du service client : 7 erreurs à éviter absolument ».