



# Utiliser un espace client pour favoriser les échanges avec ses clients : tous les avantages

**Actualité législative** publié le **02/03/2021**, vu **701 fois**, Auteur : [Tout sur le droit](#)

**Avec la digitalisation, le parcours client traditionnel s'est transformé et est plus bénéfique.**

Avec la digitalisation, le parcours client traditionnel s'est transformé et est plus bénéfique. La relation client en ligne présente bien d'avantages temporel, économique et de gestion efficace des besoins et données du client. Concrètement, quelle est l'importance pour une entreprise d'utiliser un espace client en ligne ?

## Un espace client pour faciliter la mise en conformité au RGPD

Un espace client désigne un site web sécurisé et dédié uniquement aux clients d'une entreprise dans le cadre de ses services. Cette interface permet au client de suivre personnellement les récentes mises à jour d'informations qui le concernent, de consulter les documents de ses transactions et de rechercher des réponses à des questions grâce à une FAQ.

L'espace client est un cadre qui permet de trouver une [solution de gestion du RGPD](#). Il permet de bénéficier d'une protection des données personnelles du client, car il nécessite un encadrement des données personnelles par le RGPD. L'objectif du RGPD est d'atteindre un niveau de protection suffisant et adéquat, compte tenu des risques liés aux données personnelles.

## Un espace client pour l'optimisation de la relation client

La mise en place d'un espace client rime avec l'optimisation de la relation client. L'espace client est utilisable depuis un smartphone et permet au client d'accéder à toutes les informations qui le concernent et de faire des actions en seulement quelques clics. Il peut s'agir des informations de transactions, des paiements, du téléchargement de document de transaction. Cela favorise une simplification de certains aspects d'interactions entre le client et l'entreprise.

Pour mieux gérer la relation client, les entreprises peuvent utiliser un [logiciel CRM](#) capable de tenir informé le client et de maintenir l'interactivité. Le logiciel a vocation d'aider à gérer et analyser la masse d'information que peut générer un espace client.

## Un espace client pour un gain de temps

L'espace client centralise toutes les informations nécessaires au client et facilite leur accès. Il permet au client de consulter à tout moment ses données et de se retrouver facilement. L'entreprise aussi gagne en temps et n'a pas besoin de prendre en charge à chaque fois les

demandes redondantes du client.

Surtout, l'espace client n'annule pas la qualité du suivi professionnel. Il permet plutôt de réduire le temps accordé aux tâches difficiles et répétitives liées à la gestion de la relation client en les automatisant.

## **Un espace client pour la réduction des coûts**

L'espace client s'inscrit dans une réduction de coûts, car il vous permet de faire des économies. Comparé à une gestion traditionnelle de relation client, vous ne risquez pas de trop dépenser.

Par exemple, vous n'aurez pas à envoyer du courrier physique (se déplacer, acheter du papier, imprimer les documents) ou faire des échanges téléphoniques. Vous avez juste besoin d'une connexion internet pour faciliter vos échanges. La dématérialisation informationnelle est un atout considérable sur le plan économique.

## **Un espace client pour consolider la fidélisation**

Un espace client crée une relation client personnalisée. Celle-ci a pour but de répondre efficacement aux besoins du client, et ce, de façon immédiate et spontanée. L'espace client met en fait le client au cœur de la démarche relation client.

L'actualisation de ses données et leur disponibilité constante lui prouve que l'entreprise a une bonne connaissance de ses besoins et lui porte de l'estime. L'espace client est favorable pour le SAV et donne davantage de pouvoir au client pour gérer si possible son compte à sa guise.