

Annexe 4 – Les différents types de classification

Modèle de communication			
Initiateur du contact		Un à un ou discussion dyadique	Plusieurs face à plusieurs ou groupe de discussion
	Client	1. Discussion avec le client Le service client répond au client : souvent une question « aidez-moi ».	3. Communautés de clients Espaces de discussion ouverts : on fournit aux clients un environnement social qui leur permet de partager leurs idées, sans que l'entreprise joue un rôle actif.
	Entreprise	2. Discussion institutionnelle Le service client répond à une question initiée par l'entreprise : souvent une question « comment puis-je vous aider ? ».	4. Groupe de discussion consultative Les clients discutent activement et échangent des informations avec d'autres clients. Un représentant de l'entreprise joue un rôle actif et fournit des conseils d'expert.

Note : Les colonnes représentent le modèle de communication de l'interaction : bilatéral vs l'interaction : client vs entreprise.