

**➔ COMPÉTENCE 3 - Analyser la relation client de Direct Énergie**

Vous prenez connaissance d'une étude réalisée par la Startup Smart Tribune dans laquelle est analysée la relation client de l'entreprise Direct Énergie pour l'année 2016 :

<https://blog.smart-tribune.com/hubfs/offers/cas-client-direct-energie/direct-energie-case-study.pdf>

Avec 2,5 millions de clients fin 2017, Direct Énergie est le premier concurrent d'EDF et Engie sur l'électricité et le gaz. La relation client est essentielle pour obtenir et garder la confiance de ses clients.

Après avoir fait des recherches sur la relation client chez Direct Énergie, vous présenterez une note de service.

- **Vous consultez l'article et présentez une synthèse de votre analyse en :**
  - **présentant les éléments qui peuvent justifier la satisfaction de la clientèle ;**
  - **expliquant les enjeux d'une proactivité réussie ;**
  - **démontrant la complémentarité des canaux de communication.**