

L'INTELLIGENCE COLLECTIVE AU SERVICE DES CLIENTS

FORMATION ÉGRÉGORE*

Les valeurs et la culture d'une entreprise n'ont de sens que si tous les salariés rassemblés la construisent au quotidien !

Nous passons près d'un tiers de notre vie à travailler et il serait dommage d'imaginer que le bonheur au travail soit un leurre. Être heureux passe indéniablement par l'épanouissement personnel et l'équilibre à trouver entre vie professionnelle et vie personnelle.

La qualité relationnelle entre les individus ne peut fonctionner que si chacun prend conscience, de son rôle et du sens qu'il donne à son travail au sein de son entreprise. L'engagement collectif passe indéniablement par un engagement individuel.

Dans un environnement où les entreprises ont de plus en plus de mal à se différencier, il apparaît évident que la qualité relationnelle du personnel revêt une importance cruciale. La bataille entre les différentes entreprises se joue de plus en plus au niveau de la qualité du service, axe prioritaire et représentant la véritable valeur ajoutée de l'offre.

Nous avons créé, une formation courte, nommée ÉGRÉGORE, basée sur l'intelligence collective.



Pour quelles raisons ?

Imaginez entrer dans une entreprise, que ce soit de l'accueil en passant par les différents services, vous constatez une unité et une homogénéité dans la relation, la qualité des réponses, le savoir-être des employés, leur engagement collectif à vous satisfaire et l'implication de chacun à tout mettre en oeuvre pour vous apporter une réponse.

Satisfait par les produits, les services et par le personnel, qu'allez-vous faire ? Fuir ou revenir ? Et si c'était votre entreprise ?



Développer une intelligence collective autour de la relation client, toute position hiérarchique confondue, c'est utiliser toutes les ressources internes, intellectuelles, émotionnelles et relationnelles.

Le partage des idées et des valeurs de l'entreprise amènent à des décisions homogènes et à une direction commune. C'est cet équilibre interne et la santé morale de l'entreprise qui généreront la satisfaction, la confiance et in fine, la fidélisation de vos clients.

La puissance de tous pour fidéliser le client. Former vos salariés, oui ? comment ?

L'objectif est de construire avec eux et pour eux la solution à la satisfaction du client. Les mettre « face à eux même » en leur montrant des vidéos, en situation réelle. Les mettre, chacun, dans la peau du client, en réponse aux comportements vus ; que votre salarié se souvienne à chaque instant qu'il est également lui-même client dans son quotidien, alors qu'attend-il du service qu'il reçoit en situation inversée ?

*ÉGRÉGORE : Est un concept désignant un esprit de groupe influencé par les désirs communs de plusieurs individus unis dans un but bien défini « satisfaire le client ». Cette force a besoin d'être constamment alimentée par ses membres au travers d'une méthode et un objectif établis et définis.

ÉTAPES	OBJECTIFS	MÉTHODOLOGIE
La qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> » Définir la notion de service » Déterminer ce qu'est la qualité de service » Définir une charte de qualité de service 	<ul style="list-style-type: none"> » Formation-action » Échange par des questionnements interactifs sur les thèmes de qualité et de service. » Travail de groupe sur le thème spécifique aux attentes des clients concernant les services. » Recherche en groupe des différences entre attentes entre la direction, les salariés et les clients.
Les spécificités de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> » Être en capacité de se mettre à la place du client 	<ul style="list-style-type: none"> » Travail individuel sur l'assertivité » Travail en groupe sur les attitudes, les codes, les impacts de nos comportements sur le client » Gestion du client à risque (agressivité, langage culturel...) » Jeux de rôle sur la perception du client et celle du salarié
Comportements et Assertivité	<ul style="list-style-type: none"> » Apprendre à mieux se connaître et anticiper toutes les situations 	<ul style="list-style-type: none"> » Exercice sur l'assertivité » Travail sur l'empathie et sur les impacts de nos comportements sur nos relations envers nos collègues et les clients
L'entreprise : un lien social	<ul style="list-style-type: none"> » Permettre à chaque stagiaire d'identifier clairement le rôle social de l'institution qu'il représente et de son métier 	<ul style="list-style-type: none"> » Travail en groupe sur les notions de lien social » Le rôle de son entreprise » Travail en collectif sur les notions de générations (X,Y,Z...) » Les programmations individuelles, culturelles
La diversité culturelle – adaptation permanente	<ul style="list-style-type: none"> » Comprendre les modifications et les évolutions de nos sociétés et s'adapter de manière positive 	<ul style="list-style-type: none"> » Travail de groupe sur les notions de différences culturelles » Exercice de psychologie sociale » L'adaptation aux cultures » Les mouvements, les émotions, les freins aux changements » Notre posture face au handicap » Notre posture face au sexisme, à la discrimination et au harcèlement

MODALITÉS

- » Durée : 2 jours
- » Horaires : de 9h à 17 h
- » Lieu : Metz ou Luxembourg
- » Pour une bonne assimilation des principes de base de notre formation, et pour une participation effective des stagiaires nous préconisons de 10 à 12 stagiaires par formation
- » Prix : nous contacter

IEDRS FRANCE

12 Boulevard de Trèves
57070 Metz
Tél. +33 (0)3 87 50 81 58
Email : contact@iedrs.com

IEDRS LUXEMBOURG

20 Rue de Hollerich
Luxembourg L-1740
Tél. +352 26 12 34 58
Email : contact@iedrs.com