

Renforcer la culture « orientation client »

Caractéristiques de l'entreprise

- Secteur du tourisme
- 100 collaborateurs en France

Enjeux

- Développer la culture « orientation client » au sein de l'entreprise
- Engager les collaborateurs et les managers dans une démarche d'amélioration concrète
- Être force de proposition afin d'améliorer durablement la qualité de vie au travail et le service client.

Impact

- 100% des collaborateurs engagés dans la démarche
- 11 ateliers réalisés
- 43 actions validées par la Direction

Etape 1

Mesurer l'expérience collaborateur

Mise en place du diagnostic Great Place to Work® auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Ajout d'un module de question « orientation client »

Restitution via un atelier d'alignement stratégique auprès du Comité de Direction.

Etape 2

Comprendre le parcours client

Séminaire d'entreprise avec l'ensemble des collaborateurs pour comprendre les attentes des clients et identifier les opportunités d'amélioration du parcours client.

Etape 3

Mettre en mouvement

Ateliers par métier pour s'aligner sur les bonnes pratiques et développer de nouvelles opportunités au service du client.

Atelier ambassadeurs métiers pour rédiger un plan d'action transverse au sein de l'entreprise.

Etape 4

Définir le plan d'action

Passage en revue des actions proposées par les collaborateurs pour valider un plan d'action pour l'ensemble de l'entreprise.

Alignement du Comité de Direction sur la communication autour du plan d'action et sur le suivi dans le temps.