

RESUME DU COURS ET PLAN D'ACTION PERSONNEL

COMMENT DEPASSER LES ATTENTES DU CLIENT

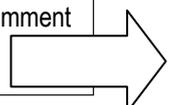
1. Les quatre "Cercles de Service" sont les suivants : Service générique, service **attendu**, service augmenté et service **potentiel**.
2. Le service augmenté signifie que vous en faites **plus**, et cela **mieux**, voire **plus rapidement** que n'importe qui.
3. Le service potentiel se définit ainsi : qu'est ce qui vous rend **unique** ou **différent**.
4. Vous devez réviser vos Cercles de service tous les **90** jours.
5. Les six étapes de la reconquête comprennent :
 - A. Faites vos **excuses** avec sincérité.
 - B. Impliquez le client dans la **solution**.
 - C. Solutionnez le **problème**, ne le justifiez pas.
 - D. Offrez-lui une **compensation**.
 - E. Faites un suivi.
 - F. Re-proposez vos **services**.
6. Donner de l'*autonomie* consiste à "créer un environnement où les employés sont encouragés à prendre des **décisions**, à réfléchir, et à **passer à l'action**."
7. Les trois avantages qu'il y a à rendre les employés autonomes sont :
 - A. Les clients sont **servis** beaucoup plus rapidement.
 - B. Les employés ont plus de **satisfaction** dans leur travail.
 - C. Les employés **interagissent** davantage avec les clients.
8. Les trois étapes à suivre pour rendre les gens plus autonomes sont :
 - A. **Partagez** l'information.
 - B. Formez et éduquez.
 - C. Fixez des **limites**.
9. **L'autonomie** est la clé qui fait que nos efforts pour dépasser les attentes du client portent leurs fruits.

EXERCICES EFFECTUES :

Exercice 1 : « agrandir les cercles de Service Client de votre entreprise », ou comment faire le point des cercles « service générique » et « service attendu », pour innover sur les cercles « service augmenté » et « service potentiel »

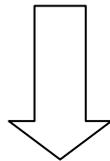
Exercice 2 : « le mode de reconquête du client dans votre entreprise », ou comment faire le point des outils existants de reconquête des clients non-satisfaits dans votre entreprise, pour innover sur de nouveaux outils, qui deviendront les cercles « service augmenté » et « service potentiel » de demain.

Exercice 3 : « un cas concret des 6 étapes de la reconquête du client dans votre entreprise » ou comment identifier les étapes manquantes à rajouter au process existant



SUGGESTIONS POUR VOTRE PLAN D'ACTION PERSONNEL

- Éditez avec votre Équipe la Charte des 10 points d'excellence en Service Client de votre entreprise/ département/ groupe de travail
 - Listez avec votre équipe les services exceptionnels fournis à un ou plusieurs clients dans les trois derniers mois : quels services Potentiels pourraient être créés ?
 - Listez les services Attendus qui correspondent aux standards de votre champs de concurrence. Lesquels ne font pas encore partie de votre offre ? Pour quelles raisons ces services n'ont pas encore été mis en oeuvre dans votre entreprise ?
 - Créez avec votre Équipe le document des 6 étapes de la reconquête d'un client en passe d'être perdu.
 - Quelles nouvelles offres de services pourraient être créées dans votre entreprise/ département/ groupe de travail, suite aux 3 derniers litiges Client ?
 - OU votre idée de Plan d'Action Personnel :** _____
-
-

**1. Je vais utiliser cette idée dans mon équipe / département / entreprise :**

A. (commencer) _____

B. (arrêter) _____

C. (continuer) _____

2. Je vais commencer le : _____ (précisez la date)**3. Les bénéfices attendus de cette action seront pour mon équipe / département / entreprise :**

A. Bénéfice non-financier : _____

B. Bénéfice en réduction de coûts : _____

C. Bénéfice en augmentation de Chiffre d'Affaires : _____