

RESUME DU COURS ET PLAN D'ACTION PERSONNEL

COMMENT RECRUTER, FORMER ET RECOMPENSER SES EMPLOYES

1. La perte des clients est liée au **turnover** des **employés**.

LA CLE POUR UN RECRUTEMENT EFFICACE NO. 1 est d'être créatif dans sa **sélection** et de chercher dans des endroits *inhabituels*.

LA CLE NO. 2 est d'engager un **état d'esprit**.

*Demandez-vous: "Si j'étais le **client**, voudrais-je être ser par cette personne?" Consacrez du temps aux **entretiens**.*

Faites des entretiens au téléphone.

*Soyez **créatif** dans vos entretiens.*

LA CLE NO. 3 est de faire des tests de mise en **situation**.

LA CLE NO. 4 est de ne pas vous **survaloriser**.

LA CLE NO. 5 est de partir sur de bonnes **bases**.

2. Les cinq clés pour la **formation** sont:

- Investissez** dans la formation.
- Faites-le dès le départ.
- Offrez une formation continue.
- Adaptez la formation aux besoins de chaque employé.
- Faites une **observation** partagée du travail.

3. Les quatre stratégies pour récompenser la motivation des employés sont:

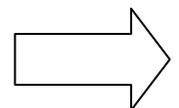
- Soyez **précis**.
- Ne sous-estimez pas la valeur des **petites** récompenses.
- Amusez**-vous.
- Soyez spontané. Ainsi, les gens peuvent être surpris par votre récompense.

4. Les cinq clés pour garder vos employés service client sont:

- Rétribuez**-les en fonction de la qualité de leur service.
- Mettez l'accent sur les questions **service client**.
- Rappelez à vos employés l'**importance** du service client.
- Soyez sur la ligne de **front**, endossez le rôle de l'employé.
- Demandez-leur des idées pour mieux **satisfaire** le client.

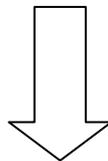
Exercices

- **exercice 1** : « engager un état d'esprit », ou la liste des 5 états d'esprit que vous recherchez en priorité chez les employés que vous recrutez.
- **exercice 2** : « les 3 questions » que vous posez à un candidat lors d'un entretien d'embauche pour voir s'il est orienté Service Client.
- **exercice 3** : l'utilisation des 3 questions (ou 4, ou 5..) de l'exercice 2 dans un entretien d'embauche rapide et cadré.
- **exercice 4** : ou comment exprimer un « merci » ou une récompense à un employé qui s'est particulièrement distingué dans son service au client.



SUGGESTIONS POUR VOTRE PLAN D'ACTION PERSONNEL

- Avec votre CODIR, établissez la liste des collaborateurs dont vous sentez qu'ils sont démotivés voire même en passe de quitter l'entreprise. En face, dressez la liste des Clients dont ils ont la charge ou qui sont en contact avec eux. Vérifiez la fidélité et l'évolution du chiffre d'Affaires de ces Clients.
- Pratiquer lorsque c'est justifié la Reconnaissance Engagée avec chacune des personnes de votre Équipe
- Dressez la liste des "employés en première ligne" de votre département/service/entreprise. Y en a-t-il parmi eux auxquels vous n'aviez pas pensé dans un premier temps ? A quelle fréquence et pour quelles tâches sont-ils en relation avec les clients ? Ont-ils le bon état d'esprit ? Ont-ils la bonne formation ?
- Reprendre l'outil d'entretien de recrutement fourni lors de la Session, et "customizez" les meilleures questions dans le sens "Service Client".
- Présentez à votre Équipe votre liste des « cinq états d'esprit ou attitudes » que vous recherchez en priorité chez vos collaborateurs.
- 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 : _____