résumé du cours et plan d’action personnel

Comment dépasser 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*. | *D. Offrez-lui une* **compensation**. |
| *B. Impliquez le client dans la* **solution**. | *E. Faites un suivi*. |
| *C. Solutionnez le* **problème***, ne le justifiez pas*. | *F. Re-proposez vos* **services**. |

1. D’après Lisa Ford 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***.”*
2. Les trois avantages qu’il y a à rendre les employés autonomes sont :
   1. *Les clients sont* **servis** *beaucoup plus rapidement.*
   2. *Les employés ont plus de* **satisfaction** *dans leur travail.*
   3. *Les employés* **interagissent** *davantage avec les clients.*
3. Les trois étapes à suivre pour rendre les gens plus autonomes sont :

*A.* **Partagez** *l’information.*

*B. Formez et éduquez*.

*C. Fixez des* **limites**.

1. **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 :