



## "Objectif Satisfaction Client"

La prestation permet d'améliorer les pratiques managériales et la satisfaction client.

L'objectif est de vous donner les outils et méthodes opérationnelles pour mettre en place une charte qualité ou des standards de service afin d'engager et autonomiser vos collaborateurs au service du Client.

## Notre démarche

L'accompagnement que nous vous proposons s'appuie sur notre expertise acquise en centre de contact et s'adapte à vos exigences de service.

Destinée aux **Directeurs de Centres de Contact et Responsables de Business Units (hors outsourcing)**, la Culture Métier Centre de Contact se co-construit en fonction de vos besoins et de l'existant :



**Diagnostic** de l'existant (évaluation des performances, des outils et méthodes utilisés) et/ou audit performance et productivité.



**Lancement** de la démarche et atelier de **construction de la vision** du Centre de Contact (présentation globale de la méthode, réflexion sur la contribution à la stratégie d'entreprise et objectifs associés, jeux coopératifs).



**Atelier** définition des **standards de qualité** (attitudes et bonnes pratiques).



**Option** : Tableau de Bord Service Client (cf. Fiche produit concernée) ou atelier ajustement du TDB.



**Formalisation** de la Charte Qualité ou des standards de qualité (option mise à disposition de support de diffusion).



**Atelier coaching** (formation méthodes, définition outils).



Mise à disposition **outils coaching et Observatoire Client**.



**Atelier identification et résolution de problèmes** (méthode et routine efficiente).



Mise à disposition **outil résolution de problème**.



**Atelier renforcer la collaboration** (mise en place de routines managériales).



**Coaching live managers et coachs** tout au long de la prestation (validation des nouveaux acquis).



## Les atouts du service

- + L'engagement d'une démarche de transformation de l'organisation.
- + L'augmentation de l'engagement des collaborateurs grâce à un projet global impliquant tout le monde et s'inscrivant dans la durée.
- + Une démarche qui permet de sortir des scripts établis au profit d'un discours portant des valeurs, des attitudes et un état d'esprit.
- + L'augmentation des performances client (projet fédérateur et collaboratif).
- + La définition et l'uniformisation des attendus en terme de service pour une expérience client augmentée facilitant l'intégration.
- + L'accompagnement d'un consultant tout au long du projet pour valider l'acquisition des nouvelles méthodes de travail.
- + Une expertise validée



### A propos d'Happybusiness

Spécialiste des métiers de la Relation Client, notre agence accompagne les professionnels du secteur dans leur démarche de différenciation, dès le recrutement, pour des expériences Collaborateur et Client enchantées.

En savoir plus [www.happybusiness.fr](http://www.happybusiness.fr)



Contactez-nous [contact@happybusiness.fr](mailto:contact@happybusiness.fr)