#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU
MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

Accueillir avec soin les nouveaux collaborateurs et favoriser leur intégration grâce au jeu

Pour apporter des réponses satisfaisantes aux clients réclamants, les collaborateurs doivent être en mesure de solliciter les métiers concernés et de bien connaître leur propre environnement.
Lors d'enquêtes internes sondant les collaborateurs en phase d'*onboarding*, iQera a pu identifier une mauvaise compréhension des différents services et leurs interactions entre eux par les nouveaux arrivants. Afin de faire mieux comprendre son organisation d'une manière différente, l'entreprise a créé le jeu de plateau « À la découverte d'iQera ». Les joueurs suivent un personnage suivant une aventure à travers l'organisation de l'entreprise, explicitant de manière ludique les différents services, leurs interactions et le rôle humain et sociétal du métier du recouvrement.
Deux mois après son arrivée, le collaborateur vient sur son lieu de travail jouer avec des collaborateurs de différents services. Ce temps permet de partager un moment de cohésion, convivial et de vivre avec ses collaborateurs la même émotion au sein de son lieu de travail.
La mise en place de ce jeu permet de répondre à 3 objectifs :
– Prendre soin du nouvel arrivant
– Répondre à une problématique identifiée dans le cadre des enquêtes expérience-collaborateur
– Redonner du sens de la venue sur site
Le jeu contient :
Un jeu de plateau
Une notice
Un livret d'animation
35 cartes métiers
57 cartes histoire

Mail : contact@amarc.asso.fr
Téléphone : +33(0)1 48 24 52 97
Adresse postale : AMARC 67 rue de Chabrol 75010 Paris

#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

2 Totems composés de 24 briques

AVANTAGES COLLABORATEURS

Se sentir intégré dans l'entreprise
Comprendre l'organisation de l'entreprise
Connaître les collaborateurs de différents services, les rôles et les enjeux de chacun, permettant ainsi de mieux travailler ensemble

AVANTAGES ENTREPRISE

Répondre à un irritant identifié lors de l'*onboarding*
Redonner du sens au collaborateur de sa venue sur site
Créer du lien entre les collaborateurs
Favoriser les interactions et donc l'efficacité face aux demandes des clients

CONSEILS DE MISE EN PLACE

Laisser un laps de temps au collaborateur arrivant avant de lui proposer ce jeu de plateau
Proposer ce jeu uniquement en présentiel pour faire vivre un moment de cohésion aux collaborateurs
Cette bonne pratique a été partagée par Laurent TROJANI (iQera) lors d'un Pépite Café. Vous retrouverez ses coordonnées sur l'extranet de l'AMARC et les dates de nos prochains Pépite Cafés !

Mail : contact@amarc.asso.fr
Téléphone : +33(0)1 48 24 52 97
Adresse postale : AMARC 67 rue de Chabrol 75010 Paris