#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

Créer et animer une communauté autour du client afin de diffuser la Culture Client au sein de son entreprise

MMA a décidé de prendre à bras le corps le sujet de la Culture Client grâce à l'aide d'une « Team Culture Client » composée de 3 personnes du service client. Elle a comme objectif de porter à tous les acteurs de l'entreprise, en contact ou non avec le client, le sujet de la Culture Client. Cette équipe mène plusieurs actions auprès de l'ensemble des collaborateurs.
L'une d'elles est une journée organisée avec une trentaine de collaborateurs volontaires de l'entreprise, appelés les « jardiniers » de la culture client. Ces jardiniers ont donné leur vision de la culture client au sein de MMA et de travailler à la manière de la diffuser à tous.
Cette journée s'est articulée autour d'ateliers thématiques ayant pour ambition de définir les éléments de la culture client, ses acteurs et les actions à mettre en œuvre, le tout ponctué de pauses stimulantes et ludiques.
Par la suite, 8 ambassadeurs clients vont s'appuyer sur le travail fait par les jardiniers afin de porter la bonne parole de la culture client et de l'impulser au sein de leurs directions.
Par ailleurs, MMA a aussi créé en 2020 la communauté Le Client What Else ?. Cette communauté est un groupe de réflexion et de partage d'informations qui a vocation de placer le client au cœur des initiatives de l'entreprise, d'offrir de la visibilité sur les projets, d'échanger des bonnes pratiques relationnelles, des études de cas, de faciliter les échanges et de donner l'actualité des attentes clients. Le format est généralement ludique, sous forme de vidéos et de contenus quotidiens, publiés par la Team Culture Client.
Un exemple de pratique mise en place est un webinaire annuel proposé aux membres du groupe Le Client What Else pour diffuser la culture client avec l'intervention des directions métiers et de personnes extérieures pour des partages d'expériences, ainsi qu'un bilan des réclamations.

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

AVANTAGES COLLABORATEURS

Se sentir concerné par le client
Connaître les attentes clients
Savoir vers qui se tourner en cas de questions / remarques sur la Culture Client

AVANTAGES ENTREPRISE

Avoir une Culture Client uniforme diffusée au sein de toute l'entreprise
Fédérer les collaborateurs autour du client

CONSEILS DE MISE EN PLACE

Mener un vrai travail de définition de la Culture Client de l'entreprise, en accord avec ses valeurs avant de lancer cette communauté
Constituer une équipe animant cette communauté
Diffuser régulièrement des contenus pour faire vivre la démarche
Cette bonne pratique a été partagée par Mélanie LOCHET et Viou PINATEL-PEIGNE (MMA) lors d'un Club Banque & Assurance. Vous retrouverez leurs coordonnées sur l'extranet de l'AMARC et les dates de nos prochains Clubs Métiers !

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