#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU
MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

Embarquer sa Direction Générale sur le terrain

Une des difficultés majeures du secteur de la Distribution est de rester connecté aux réalités du terrain et de sensibiliser l'ensemble de l'entreprise aux besoins clients et collaborateurs terrain.
Pour pallier ce problème, Carrefour France implique sa Direction Générale dans des vis-ma-vie au sein de leurs magasins.
Une fois par mois, tous les membres du Comité Exécutif se rendent sur le terrain, à la rencontre des clients et des collaborateurs. Lors de ces visites, les membres du COMEX peuvent appréhender et s'approprier des gestes métiers du quotidien, comme ouvrir et tenir une caisse. Après ces expérimentations terrain, chacun est invité à partager ses perceptions concernant l'identification d'irritants et de recommandations. De l'avis de chacun, ces visites permettent de recueillir de l'information qui ne saurait être trouvée et éprouvée nulle part ailleurs dans l'entreprise.

AVANTAGES COLLABORATEURS

Vivre concrètement le quotidien de tous les collaborateurs terrain
Voir la Direction Générale impliquée dans les différents métiers de l'entreprise

AVANTAGES ENTREPRISE

Reconnecter la Direction Générale au terrain
Recueillir des insatisfactions clients & collaborateurs non exprimées
Détecter de potentiels irritants client / collaborateurs
Rester sensible aux réalités clients et collaborateurs
Suivre les tendances des réclamations clients

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

CONSEILS DE MISE EN PLACE

Ritualiser les visites terrain

Définir en amont des objectifs de ces visites

Cette bonne pratique a été partagée par Rami BAITIEH (Carrefour France) lors de la 58e convention AMARC.

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