#BPAMARC

LES BONNES PRATIQUES DU
MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

Embarquer ses collaborateurs terrains par une formation ludique et interactive fondée sur l'exemplarité managériale

Dans le cadre d'un changement culturel initié après la crise de la Covid 19, Elior a rédigé un manifeste autour de 3 pôles :

L'expertise et accompagnement de la ligne opérationnelle
L'écoute des collaborateurs et des clients
Le déploiement marketing opérationnel par la formation

De ces 3 enjeux, une promesse forte a été définie : « Vous régaler ».
Cette promesse est construite autour d'une exemplarité managériale et sur le fait d'accompagner ses équipes autour de trois attitudes identifiables : commerçant, attentionnée et communicatif.
Concrètement, pour incarner ces attitudes et embarquer à terme plus de 10 000 collaborateurs autour de ce projet, Elior a formé l'ensemble de l'entreprise du CODIR aux collaborateurs terrain, en passant par les responsables de secteurs, les directeurs d'agence et l'ensemble des managers des sites. Ces temps de formations sont là pour infuser, faire comprendre l'intérêt du projet, les postures et attitudes que les collaborateurs d'Elior incarnent dans le cadre de ce projet.
La particularité de cette formation est que les collaborateurs terrains ne sont pas formés par des formateurs généralistes classiques mais par les responsables de déploiement et d'innovations (anciens directeurs de restaurant).
Cette caractéristique apporte une vraie puissance à la formation : les managers de restaurants ont été eux-mêmes à la place des collaborateurs terrains avant d'être à leur poste actuel. Ainsi, leur transmission passe par un « parler vrai » et des exemples concrets qui touchent l'ensemble des collaborateurs. Une formation donnée par une personne qui connaît le terrain et ses problématiques a bien plus de crédibilité qu'une formation qui serait donnée par un « formateur de formation »

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

Cette formation interactive et ludique se concrétise par 2 jours sur-mesure où les « nouveaux formateurs » prennent le temps de revenir sur le projet d'entreprise, de mettre les équipes dans la peau du client, d'aider à la rédaction d'un engagement individuel pour chaque collaborateur terrain et, le lendemain de la formation, par l'observation des engagements pris pour identifier les évolutions et perspectives.
Cette formation s'adapte à chaque contexte et varie selon les restaurants où elle a été mise en place.
Actuellement plus de 25 restaurants d'Elior ont vécu cette formation par l'exemplarité managériale avec plus de 900 collaborateurs formés en 6 mois
Quelques verbatims :
Client : « les équipes sont encore plus souriantes », « je suis ravie de connaître le plongeur et j'ai appris qu'il confectionnait ma salade de fruit »
Collaborateur : « je suis fière d'avoir reçu cette formation avec mes collègues », « il y a un avant et un après : j'ose à présent aller au contact du client » « j'ai appris à connaître mes collègues : nous avons passé un bon moment »

AVANTAGES COLLABORATEURS

Comprendre la force du collectif
Être embarqué dans le projet de l'entreprise
Se sentir concerné par le projet, chacun à son échelle
Comprendre l'importance de son rôle, que l'on soit en contact ou non avec le client
Prendre des engagements terrain concrets et s'y tenir
Voir les effets concrets des engagements, personnels et des autres collaborateurs, sur le terrain

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 ENTREPRISE

Embarquer l'ensemble de ses équipes en se basant sur l'exemplarité managériale
Diffuser les valeurs du projet à l'ensemble de l'entreprise
Disposer d'une vraie signature relationnelle singulière
Donner du sens aux équipes terrain et valoriser leur métier

CONSEILS DE MISE EN PLACE

Définir en amont le projet de l'entreprise
Embarquer le Top Management
Faire des groupes tests pour roder le « moteur » de la formation et l'adapter avant le déploiement national
Ajuster en permanence la formation en fonction des retours collaborateurs et clients et la faire vivre dans le temps
Cette bonne pratique a été partagée par Cécile BIANCONI (ELIOR) lors de la 57ème convention AMARC. Vous retrouverez ses coordonnées sur l'extranet de l'AMARC !

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