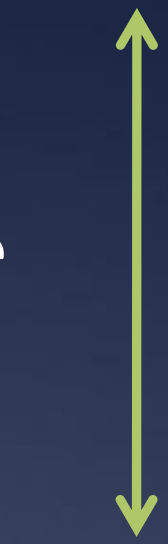
Dans la série « faire plus avec moins »…

Satisfaire le client sans user le salarié

S’exprimer pour se sentir à l’aise



Echanges affirmés

L’affirmation de soi,
une question de technique,
mais surtout une question de posture

Manager

Echanges affirmés

Client

Salarié

impose ses attentes

impose ses émotions

impose ses contraintes

L’entreprise affirmée

Client Salarié

1. Protéger sa santé en réduisant la dissonance : être authentique dans ses relations externes

2. Répondre à de nouvelles attentes des clients

L’entreprise affirmée

Des comportements à faire émerger :

Ne s’engager que sur ce qu’on est en capacité de réaliser

Rendre visibles les efforts consentis

Reconnaître ses erreurs

Accepter la dimension émotionnelle de l’échange verbal

L’entreprise affirmée

Des comportements à faire émerger…

Comment ?

Quels principes d’organisation ?

L’entreprise affirmée

« *Ne s’engager que sur ce qu’on est en capacité de réaliser* »
« *Rendre visibles les efforts consentis* »

Expliciter la mécanique de production

- Formations et programmes « vis ma vie »
- Dire « comment ça va se passer »

Tenir chaque point d’entrée pour responsable de ses promesses

- Harmoniser les discours sur les promesses tenables
- Consigner les engagements des différents points d’entrée (CRM)
- Objectiver les points d’entrée sur la tenue des engagements

L’entreprise affirmée

« *Reconnaître ses erreurs* »
« *Accepter la dimension émotionnelle de l’échange verbal* »

Laisser un espace pour l’expression verbale des émotions

- Privilégier l’oral dans les situations d’intensité émotionnelle
- Poser des limites à la mécanisation des interactions (ex : scripts)

L’entreprise affirmée

Et pour tenir tout ça dans le temps :

Envoyer régulièrement
dirigeants et managers
sur le front (office)

Merci de votre attention !

Correspondance :
o.tirmarche@lecarre-conseil.com