

AMARC 46^{ème} CONVENTION

8 Octobre 2018

YOU'RE IN GOOD HANDS
euromaster.com



CONTEXTE

- ✓ Euromaster
- ✓ Zoom Espagne: Nuevo Rumbo Programme de change management centré sur les employés
 - ✓ basé sur les émotions et les attitudes
 - ✓ pour développer la “customer centricity” et la différenciation

ILLUSTRATION

PARCOURS CLIENT - METHODE DE VENTE

- ✓ Plus de script mais des moments clefs avec des attitudes, des valeurs et des attentes clients
- ✓ Une sensibilisation basée sur les émotions et le vécu personnel
- ✓ 15 points de contact pour l'ensemble

PAS DE RECETTE MIRACLE - PAS DE “COPIER - COLLER” – MAIS QUELQUES INGREDIENTS

Directeur Général convaincu pour convaincre l'ensemble de l'organisation

Donner du sens constamment (Start with the Why)

Devenir « coach » de ses équipes et lâcher prise

Discipline d'animation soutenue dans le temps qui surprenne et vient du groupe

Désir et Passion