



240 acteurs de la relation client se sont réunis le lundi 8 octobre à l'Université Paris Dauphine pour une matinée consacrée à la thématique exigeante du soin.

Voici quelques messages de cette 46^{ème} convention, où philosophe, dirigeant, navigateur, experts et entreprises ont partagé leur vision, convictions et expériences. Cette matinée était traduite en langue des signes par Sourline.

Construire une culture organisationnelle du soin



Michel Dupuis, philosophe

Avant d'être un savoir-faire, le soin est un savoir-être.

Revisitées sous l'angle de la culture du soin, nos entreprises doivent relever de nombreux

défis, dont celui de l'imputabilité, qui demande de pouvoir récompenser ou sanctionner, ou encore le défi d'une meilleure disponibilité, qui demande de porter de l'attention aux petites choses et non pas seulement à ce qui contribue à la productivité.

Ce soin porté à la personne se caractérise par trois marqueurs : l'estime de soi, la justice et la



sollicitude. Ainsi, chaque membre d'un groupe se sent singulièrement rencontré.

Quand vision humaniste et profits se conjuguent



Olivier de Marignan, accompagnateur de dirigeants

Le bon fonctionnement d'une organisation repose sur une confiance réciproque. Si le collaborateur est en confiance

avec son responsable hiérarchique immédiat, le client sera alors servi dans les meilleures conditions possibles.

On distingue trois catégories de personnes dans une entreprise : les convaincus, qui sont autonomes ; les réfractaires, qu'il vaut mieux éviter ; et « ceux qui attendent de bien comprendre », vers qui il faut aller.

Pour entraîner un changement, donner une direction, le patron aura tendance à vouloir tirer sur l'ensemble des collaborateurs. Mais en tirant, il n'entraînera derrière lui que les convaincus et provoquera une fracture avec les autres...

La deuxième solution, plus utile, est celle de pousser. Pousser nécessite d'être « au contact », et demande d'aller chercher et convaincre les personnes une par une.

■ **Partenaire officiel**
depuis 2005



LE GROUPE LA POSTE

■ **Partenaire**



BNP PARIBAS

Les 9 casquettes du collaborateur



Laurent Garnier, co-fondateur de KPAM

Être au soutien de ses collaborateurs requiert de savoir ce qu'ils éprouvent, pour être en capacité d'agir

de manière ajustée et efficace.

L'expérience et l'expertise de KPAM permettent de faire ressortir neuf situations récurrentes dans lesquelles le management peut aider les collaborateurs en difficulté, ou promouvoir leurs bonnes attitudes.

Parmis ces situations, celle du "déjugé", où le manager désavoue un collaborateur en présence du client. Pour éviter les effets potentiellement destructeurs de cette situation, il convient de scénariser ce type d'intervention, à l'image d'une distribution des rôles du bon et du mauvais flic.

Cette anticipation évitera au collaborateur d'être surpris, voir humilié, et de conserver sa confiance dans son manager.

Retrouvez l'étude, reprise sur [le blog sensduclient](#).

■ **Soutiens**



Ecoute, confiance, subsidiarité...

Comment mettre les acteurs de la relation client dans les meilleures dispositions pour vivre et faire vivre une relation client positive et mémorable ?



in Karine Laisne, *Head of customer satisfaction & quality Europe EUROMASTER*

Faire le pari de la préférence client par l'excellence émotionnelle, tel est le défi relevé par EUROMASTER Espagne. Au-delà des mots, la marque a accompagné ses équipes à mieux appréhender le champ des émotions.

Cette démarche a été ponctuée d'actions, comprenant notamment « un dîner presque cauchemardesque » au cours duquel des acteurs multipliaient les approximations, les lenteurs ou manques de considérations. Autant de petites situations qui ont permis aux équipes d'éprouver, à leur insu, les affres d'un mauvais parcours client.

Une vidéo a également été réalisée, avec le concours des équipes, pour pointer les irritants du parcours clients en garage et identifier les étapes incontournables à instaurer lors de chaque visite. Vidéo à découvrir [via ce lien](#).

in Stéphane Bourrier, *directeur de l'expérience client UCPA et président de l'AMARC*

Si organiser une raclette surprise au sein même du service client est anecdotique, cela relève d'un état d'esprit qui invite l'équipe à oser faire différemment.

Dans l'organisation même du travail, les réponses adressées aux clients de l'UCPA ne sont plus validées, ou même lues, avant envoi. L'évaluation de la qualité est réalisée par le client. Au final : regain de confiance des collaborateurs et gain de temps sont au rendez-vous.



Dans cette même dynamique, au-delà des délégations classiques, chaque membre du service client dispose d'une enveloppe budgétaire annuelle. Cette enveloppe significative est gérée en totale autonomie pour permettre aux conseillers d'abonder les gestes traditionnels si ils estiment que la situation le nécessite. Une bonne pratique à découvrir [en cliquant ici](#).

Manager, un skipper comme un autre ?



Thibaut Vauchel Camus, navigateur

Souvent dans la lumière, le navigateur doit se rappeler qu'il n'est rien sans le travail des équipes à terre. Si les victoires et les succès peuvent saluer le quotidien de ces hommes et femmes de l'ombre, le leader doit aussi leur démontrer l'importance de leurs contributions.

Cette reconnaissance invite le leader à se mettre au service de l'équipe, mais aussi à la pousser à oser, à prendre des risques, à se faire confiance, à se relever. En somme, l'inviter à larguer les amarres et oser prendre le large. La proximité physique, le temps donné à ces rencontres permettent de renforcer les rapports de confiance, étant entendu qu'une défaillance matérielle peut être fatale pour le classement, mais aussi pour l'intégrité de l'équipage.

Vie de l'asso'

> **Enquête sur la gestion et l'exploitation des réclamations clients**, en partenariat avec Init. Seulement 18 minutes pour vous, mais un grand pas pour la profession !

> **[Formation « Faire face aux incivilités et stress du quotidien »](#)**

Session intra les 6-7 décembre, dans les bureaux de l'AMARC, 67 rue de Chabrol à Paris (75010). Vous souhaitez organiser cette formation au sein de votre organisation ? Parlons-en.



Vous n'êtes pas encore adhérent ?
Retrouvez l'ensemble de nos services et [rejoignez nous, on vous attend !](#)