



ACCOMPAGNER SON ORGANISATION
SUR LES RAILS DE LA CULTURE CLIENT

QUAND LA SATISFACTION
DES CLIENTS RIME
**AVEC LA SATISFACTION
DES COLLABORATEURS**





Bonjour !

Je me présente ...

Christel PUJOL-ARAUJO Directrice TGV Ouest

DE L'INDUSTRIE AU SERVICE...

EN 1995, JE SUIS ENTRÉE DANS UNE ENTREPRISE INDUSTRIELLE,
DOMINÉE PAR LA PERFORMANCE TECHNIQUE AU MOMENT DES
PRÉMICES DE SA TRANSFORMATION

3 DATES CLÉS

1998

Manager d'un service
clients SNCF

RENCONTRE AVEC LES
AGENTS ET LES CLIENTS
(insatisfaits)

2007

Université du service
SNCF

RENCONTRE AVEC LES
CONCEPTS ET
LA THÉORIE

2013

Directrice
d'établissement

UN MOMENT DE VÉRITÉ

Depuis 2014, **Directrice d'un établissement voyageurs**

CHIFFRES CLÉS



**Mon
périmètre**



**2
régions**

Pays-de-la-Loire &
Bretagne

**620
millions**

de chiffre d'affaires

**15
millions**

de voyageurs par an

**1400
collaborateurs**

+10%

de productivité par an

**4 MÉTIERS EN CONTACT CLIENT : VENTE EN GARE, VENTE À
DISTANCE, SERVICES À BORD, SERVICES EN GARE**

MA MARQUE DE FABRIQUE PROFESSIONNELLE : **PLACER CLIENTS ET AGENTS SUR LE MÊME PIED D'ÉGALITÉ**
UNE CONVICTON, FIL ROUGE DE MON MANAGEMENT QUOTIDIEN



L'IMPORTANCE DE LA CULTURE CLIENT DANS LA STRATÉGIE DE CONQUÊTE TGV INOUI

01

TGV À LA CONQUÊTE DE NOS CLIENTS



2 MARQUES

1 SITE RECONNU

Notre vision :
Rendre accessible au plus grand nombre
la possibilité de voyager en grande vitesse et en toute sécurité

The image shows a comparison of two brand positioning strategies. On the left, the TGV inOui brand is positioned with a focus on comfort and quality. On the right, the Ouigo brand is positioned with a focus on low cost and essential services. The comparison is structured into four categories: Mission, Promise, Values, and Personality.

Catégorie	TGV inOui	Ouigo
MISSION	Proposer un voyage alliant... Confort, Partout, Souvent	Proposer un voyage alliant... Low cost, Principales destinations, Quotidien à forte capacité
PROMESSE	Révéler une nouvelle expérience de voyage de très grande qualité qui offre... Des bulles de confort, Des relations enrichies, Des espaces connectés	Offrir l'essentiel du voyage... Populaire, Pas cher, Sympa
VALEURS	Audacieux (INO), Dans son temps (IN), Porteur d'émotions (INOUI), Proche des gens (NOUS-OUÏ)	Essentiel, Donne le choix, Proche des gens
PERSONNALITÉ	Connivent, Élégant, Surprenant	Enthousiaste, Communautaire, Fun

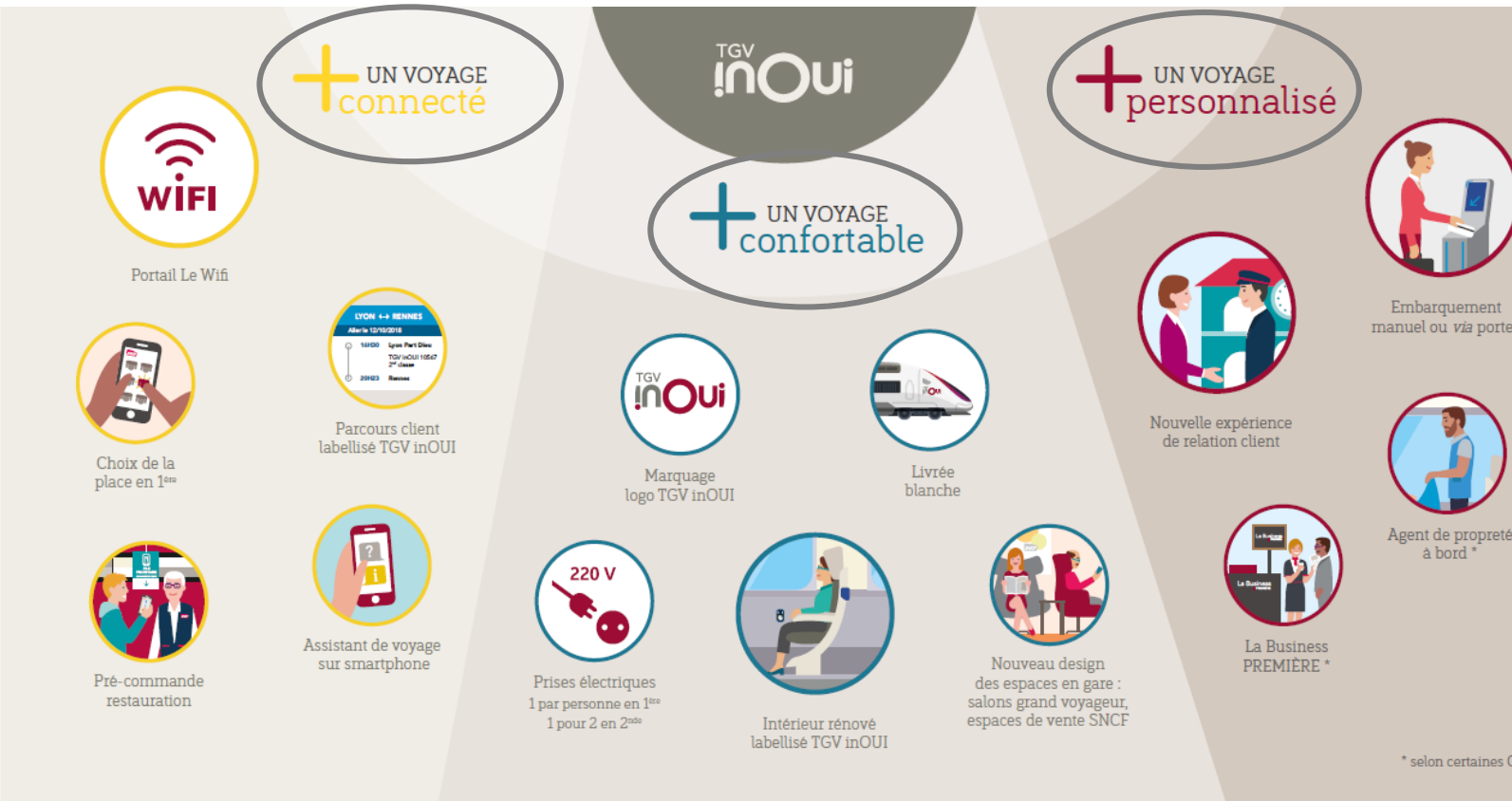


LE COMPAGNON DE VOYAGE PRÉFÉRÉ DE NOS CLIENTS

-  Plus de clarté dans le choix
-  Accompagnement personnalisé
-  Plus d'envie de voyages

LES PROMESSES TGV INOUI

3 PROMESSES



NOS ATOUTS POUR INCARNER LA MARQUE

SIGNATURES DE SERVICES



TGV INOUI

C'est une équipe qui prend soin de ses clients avec à cœur de délivrer le meilleur de l'accueil et du service **avant, pendant et après le voyage.**



INCULQUER LA CULTURE CLIENT EN DÉVELOPPANT LA SATISFACTION DES COLLABORATEURS

02

PLACER LES CLIENTS ET LES COLLABORATEURS SUR LE MÊME PIED D'ÉGALITÉ EST UNE DÉMARCHE VALIDÉE « BON POUR LE BUSINESS »

Barbara Dalibard : ex DG TGV au COMEX SNCF

**Symétrie
d'attention /care
= Bon pour le
business**

$$\begin{array}{r} + 2 \text{ POINTS DE SATISFACTION DES AGENTS} \\ = \\ + 1 \text{ POINT DE SATISFACTION CLIENT} \\ = \\ + 0.5 \text{ POINT DE MOP (MARGE OPÉRATIONNELLE)} \end{array}$$

IL NOUS FAUT DONC DES MANAGERS ...



LA CULTURE CLIENT DANS LE MANAGEMENT AU QUOTIDIEN

**LES
RITUELS**

**LES
PREUVES**



**LES
MOMENTS
DE
VÉRITÉS**

1

LA CULTURE CLIENT DANS LE MANAGEMENT AU QUOTIDIEN **LES RITUELS**

- LA TOURNÉE TERRAIN
- LE MANAGEMENT VISUEL & BRIEF 5' D'ÉQUIPE
- L'INTÉGRATION DES CLIENTS DANS NOTRE QUOTIDIEN

LA TOURNÉE TERRAIN [GENBA]

UN LEVIER : L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE



Regardez les choses autrement :
changez de lunettes !

LE TERRAIN :

C'est l'endroit où la valeur ajoutée est créée, l'endroit où apparaissent les problèmes, là où le client obtient sa satisfaction.

Le GENBA est un mot japonais qui signifie « là où se trouve la réalité ».

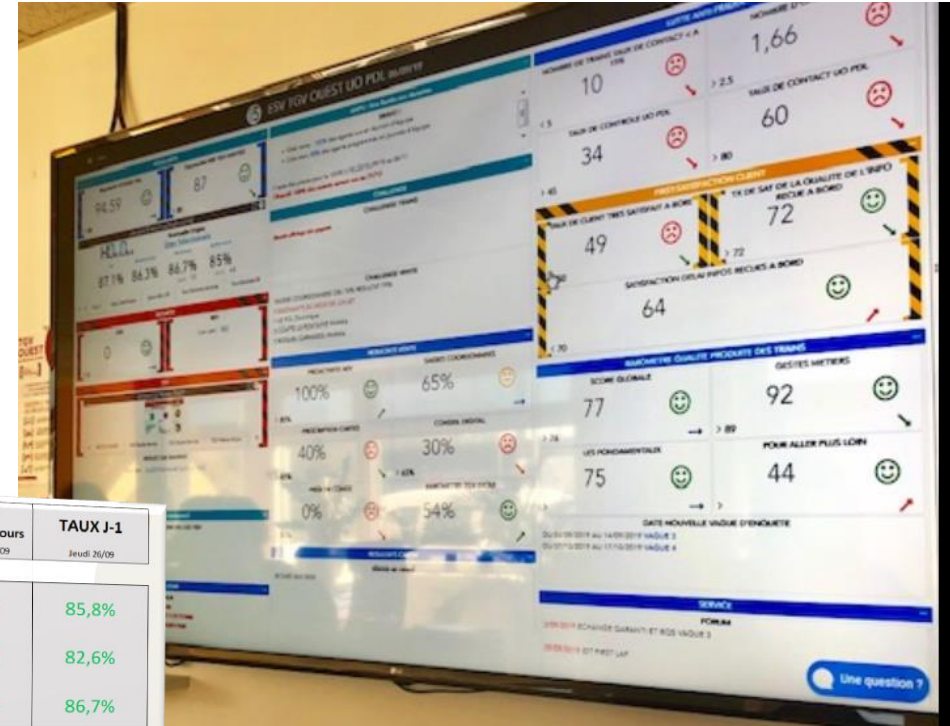


LE MANAGEMENT VISUEL & BRIEF 5' L'ÉQUIPE

UN LEVIER : L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

LE BRIEF 5' EST LE MOMENT POUR :

- Porter le sens,
- Ancrer la culture du résultat : KPI clients et qualité produite,
- Améliorer la performance,
- Partager et impliquer ses collaborateurs,
- Identifier et résoudre les irritants.



NANTES		TAUX S-1 du 16/09 au 22/09	TAUX Semaine en cours du 23/09 au 25/09	TAUX J-1 Jeudi 26/09
	Ponctu Origine site Objectif : 80% Ambition nationale : 90%	82,0%	81,8%	85,8%
	Ponctu Origine TGV Objectif : 80%	82,8%	73,0%	82,6%
	TDS TGV Objectif : 78%	76,5%	57,1%	86,7%
	Affichage TGV H-20 Objectif : 85%	87,0%	82,0%	89,0%
	Affichage TGV H-30	6,0%	9,0%	6,0%
	Réalisation des AE sens pair radiaux Objectif : 80%	75,0%	67,0%	100,0%
	% Clients embarqués tous TGV Objectif : 80%	NC	NC	NC
		NC	NC	NC

L'INTÉGRATION DES CLIENTS DANS NOTRE QUOTIDIEN

LA VOIX DU CLIENT & TOPS/FLOPS

CHAQUE JOUR :

- Verbatims clients intégrés dans l'analyse de notre performance
- Lecture d'un retour clients dans les briefs d'équipes

Source : les centres de Relation Clients

PARTAGER LES FEEDBACKS CLIENTS AU QUOTIDIEN

CONFORT A BORD 

Un voyageur qui vante les services du TGV INOUI 

@romano97002 • @TGVINOUI Et c'est reparti pour le wifi gratuit ! Merci également d'avoir amélioré les TGV en leurs rajoutant des écrans d'informations ! Merci pour ces nouveautés fortes appréciées !
Bonne soirée.
19:27 - [CONTRÔLE À BORD](#)

@TGVINOUI • @romano97002 Bonsoir et merci de votre sympathique message ! Pourriez-vous me communiquer le numéro de votre train, s'il vous plaît ?
19:29 - [CONTRÔLE À BORD](#)

@romano97002 • @TGVINOUI Oui ☺ 6951.
19:33 - [CONTRÔLE À BORD](#)

@TGVINOUI • @romano97002 Merci beaucoup ! Nous ne manquerons pas de communiquer votre message à nos équipes ☺ Bonne fin de voyage.
Équipe du TGV INOUI
20:00 - [CONTRÔLE À BORD](#)

INFO TRAFIC EN TEMPS RÉEL 

Plusieurs échanges quant à la restitution tardive des travaux sur LGV Sud-Est

@Xav_on_line • @SNCF
En réponse à @TGVINOUI et @SNCF
En raison de travaux sur la ligne notre @TGVINOUI sera à l'arrêt pendant 20 minutes, occasionnant un retard de 20-25 minutes à l'arrivée.
Et donc tu vas me dire que tu pouvais pas l'anticiper celle là @SNCF ? Si je prend le #TOV de 7h c'est pas pour m'arrêter admirer le paysage.
08:17 - [NON CONCERNÉ](#) [INFO TRAFIC - TEMPS RÉEL](#)

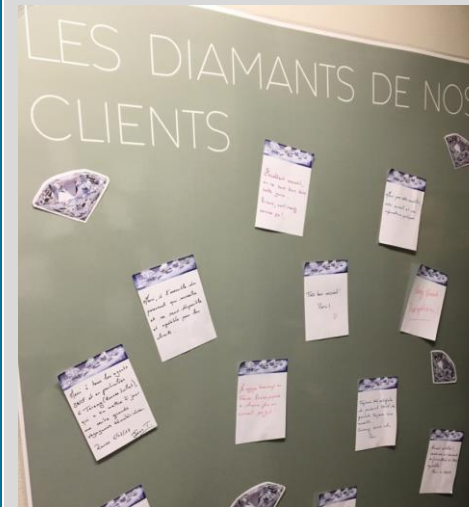
@SNCF • @Xav_on_line
Bonjour, quel numéro de train avez-vous ?
08:21 - [NON CONCERNÉ](#) [INFO TRAFIC - TEMPS RÉEL](#)

@Xav_on_line • @SNCF
Bonjour, 6690. Part Dieu > Paris GdL.
08:36 - [NON CONCERNÉ](#) [INFO TRAFIC - TEMPS RÉEL](#)

ENGAGEMENTS INDIVIDUELS & MUR DES PÉPITES CLIENTS

Verbatims clients

Engagements agents

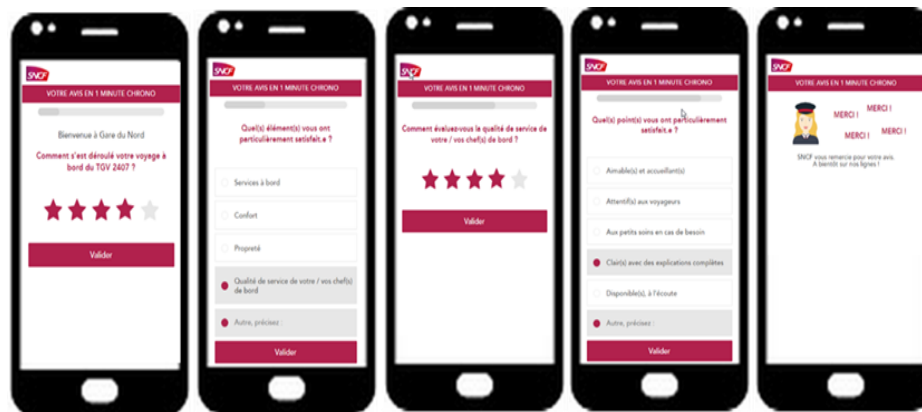


L'INTÉGRATION DES CLIENTS DANS NOTRE QUOTIDIEN

POUR ALLER PLUS
LOIN EN 2020...

APPLI MES CLIENTS

Évaluation du voyage à
chaud des clients
et mise à disposition
immédiate auprès des
chefs de bord.



Personnel très aimable / Merci Messieurs vous n'êtes plus seulement là que pour les amendes

Excellent voyage grâce aux chefs de bord très présents, réactifs, sympathiques, professionnels ! Merci pour ce voyage qu'ils ont rendu très agréable ! Quand ça ne va pas on le dit, mais lorsque les choses sont bien faites, il faut aussi le dire ! Merci !

J'ai beaucoup apprécié l'humeur détendue et la légèreté joviale mais professionnelle de la chef de bord hier. Qu'il est agréable de voyager ainsi accompagné ! MERCI.

vous d'avoir été aussi efficaces

2

LA CULTURE CLIENT DANS LE MANAGEMENT AU QUOTIDIEN **LES PREUVES**

SAISIR TOUTES LES OPPORTUNITÉS POUR
DONNER DES PREUVES DE L'ENGAGEMENT
POUR NOS COLLABORATEURS ET INCARNER
LA SYMÉTRIE D'ATTENTION

LES PREUVES

DÉMÉNAGEMENTS, RÉORGANISATIONS, TRAVAUX DANS LES LOCAUX SONT AUTANT D'OCCASIONS POUR :

- AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT),
- DÉVELOPPER L'INTER-MÉTIER ET LA QUALITÉ DES PROCESSUS,
- ASSOCIER LES COLLABORATEURS AUX OPTIONS POSSIBLES, FAVORISER LA CRÉATIVITÉ.

DÉVELOPPER L'INTER-MÉTIER
ET LA QUALITÉ DES PROCESSUS



FAVORISER LA CRÉATIVITÉ



SALLE ZEN



AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



LES PREUVES

ATTENTIONS, RECONNAISSANCE & CONVIVIALITÉ

RECONNAITRE / CÉLÉBRER

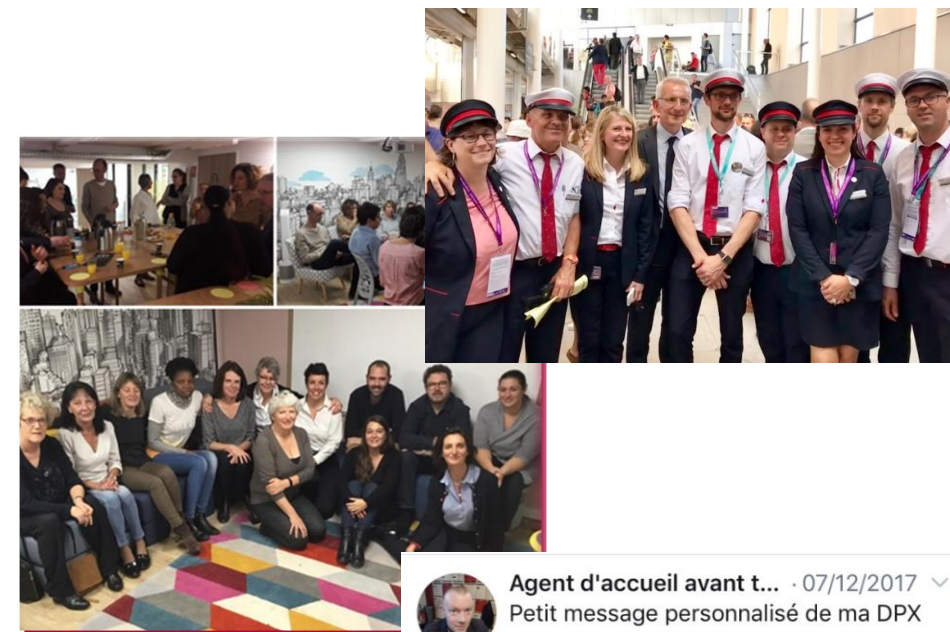
- Cadeaux Noël avec carte personnalisée,
- Célébrer les résultats,
- Médailles du travail avec chaque manager.

DÉVELOPPER LA CONVIVIALITÉ / L'ATTENTION

- QVT : intervention masseur, sophrologue, esthéticienne...

RYTHMER LE COLLECTIF EN SYMÉTRIE DES ÉVÈNEMENTS CLIENTS

- Animations internes : Noël, Pâques, Coupe du Monde, lancement et anniversaires de la ligne à Grande Vitesse, TGV INOUI, TGV neige.



Agent d'accueil avant t... · 07/12/2017
Petit message personnalisé de ma DPX et petit cadeau de la super DET @ChristelPujol
Merci 😊
Il fait froid dehors, mais c'est pas grave on oublie 😊
#Garedumans #SNCF #TeamTGVOuest



1 4 15

3

LA CULTURE CLIENT DANS LE MANAGEMENT AU QUOTIDIEN **LES MOMENTS DE VÉRITÉS**

Le moment de vérité est un instant clé dans le parcours client/collaborateur qui va jouer un rôle primordial dans la construction de l'expérience et de la satisfaction client/collaborateur.

- LE 1^{ER} JOUR
- L'ÉQUITÉ
- L'ACCOMPAGNEMENT DANS LES COUPS DURS
- L'ENGAGEMENT DANS LES CRISES DE PRODUCTION

LES MOMENTS DE VÉRITÉS

LE 1^{ER} JOUR

[AVOIR UN PROCESS DE BIENVENUE]

Réussir l'accueil et le premier jour de nouvel arrivant / nouveau promu

20%

des collaborateurs qui rejoignent une entreprise envisagent de la quitter **dès le 1^{er} jour** en raison d'un accueil défectueux sur le plan humain administratif ou matériel !



LES MOMENTS DE VÉRITÉS

L'ÉQUITÉ

Le café gratuit pour tous, **un symbole fort**



LES MOMENTS DE VÉRITÉS

L'ACCOMPAGNEMENT DANS LES COUPS DURS

- Appel du N+1 suite à agression ou longue maladie
- Représentation du CODIR aux obsèques des agents



LES MOMENTS DE VÉRITÉS

L'ENGAGEMENT DANS LES CRISES DE PRODUCTION

Présence de tous (grades, métiers)
pendant les situations de crises







03

NOS RÉSULTATS

NOS RÉSULTATS

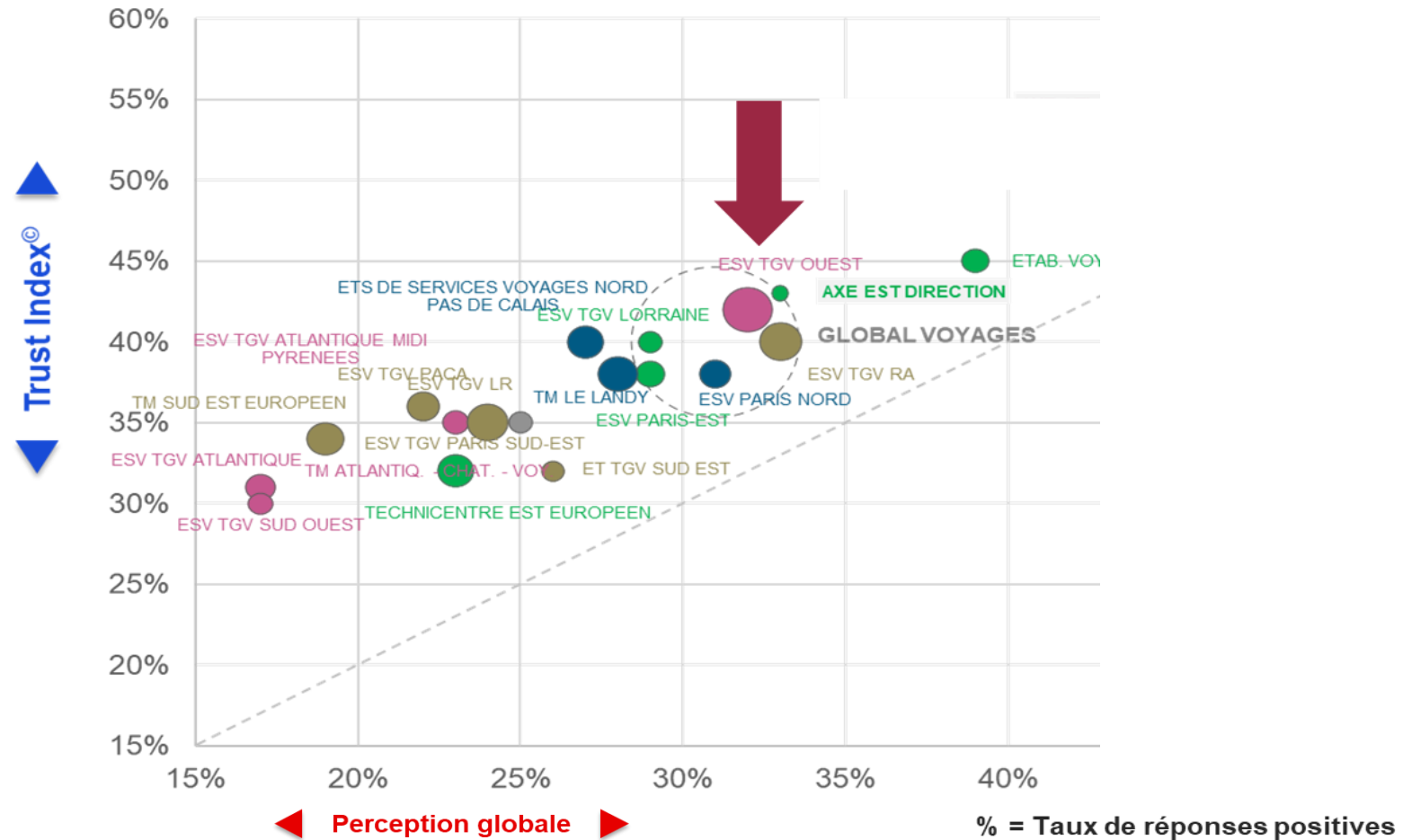
LA SATISFACTION CLIENTS

Les clients TGV Ouest de plus en plus satisfaits

	2017	2019
 Satisfaction Globale - Paris Bretagne	79%	83% + 4pts
 Satisfaction Globale - Paris Pays de la Loire	78%	83% + 5pts
 Net Promoter Score (NPS) : Taux de recommandation des clients Paris / BZH	10	23 + 13 pts
 Net Promoter Score (NPS) : Taux de recommandation des clients Paris / PDL	11	23 + 12 pts

NOS RÉSULTATS AGENTS

Les agents de TGV Ouest plus engagés
que ceux des autres établissements équivalents



**POUR CHANGER DE
CULTURE IL FAUT
CHANGER LE
MANAGEMENT**

04

MES CONVICTIONS

Le chef est **modélisant**.

Renforcer **l'exigence** sur les résultats et **la performance** clients.

Porter **le sens**, donner un **cap** clair.

Définir les **zones de responsabilités réservées** et donner **des marges de manœuvre**.

Lâcher prise et **faire confiance**.

Faire de **la symétrie d'attention** un engagement dans le management du quotidien.

Interroger les habitudes, **ne pas courber l'échine** face aux légendes urbaines et injonctions.

Prendre l'hélicoptère, pour voir les choses avec du recul et un œil neuf.

Favoriser l'esprit d'équipe, la coopération, le collectif.

LES QUALITÉS À DÉVELOPPER :

- « Résister » à la résistance au changement,
- Savoir décider et agir dans son domaine de responsabilités,
- Être persévérant et endurant,
- Être créatif,
- Avoir le goût du challenge,
- Trouver des soutiens / des sponsors.

Des mots au quotidien pour illustrer

Regardez les choses autrement : changez de lunettes 😊

Soigner vos équipes, comme vous voulez qu'elle soignent nos clients

Choisir c'est renoncer

Pour que nos clients aillent bien, il est essentiel que nos équipes soient sereines

Tellement de dossiers délicats, le bateau va tanguer pour atteindre les objectifs il faut une équipe soudée

Ne foncez pas dans les problèmes : regardez la mêlée depuis l'hélicoptère pour voir les choses avec du recul

Je peux penser l'avenir seule dans mon bureau mais à plusieurs on est plus forts et on va plus loin

Pensez au frigo !
On a déjà tout sous main il suffit d'être malin

Je ne fais pas ce que je ne voudrais pas que l'on me fasse



RETROUVEZ-MOI SUR :



@ChristelPujol

Merci pour
votre attention