#culture de l'excellence Client

Delphine Antoszkiewicz



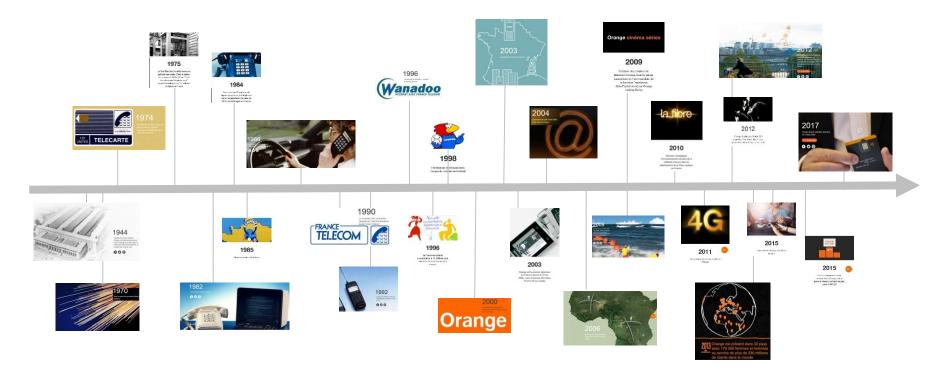
Notre définition

La Culture Client consiste à orienter toutes nos actions et toutes nos décisions afin qu'elles contribuent à l'expérience client incomparable.

La Culture Client doit contribuer à notre audition stratégique 2025.



Orange n'a pas de fondateur référent, mais une histoire et une culture fortes alliant excellence technique et vocation à servir le plus grand nombre.



Et depuis 10 ans, la culture client fait partie des promesses de la marque

LA SATISFACTION

L'HYPER REACTIVITE









L'ENGAGEMENT



L'ANTICIPATION





5 000 personnes pour vous faire profiter de la vie digitale le service Orange, satisfait quand vous l'ête







2007/2008

2010/2011

2012

Service 24 et le service à très haut débit

2013/2014

« Orange s'engage »

2016/2017

« C'est bon de pouvoir compter sur quelqu'un »

« Le sens du service »

« Satisfait quand vous l'êtes »

2015

« Toujours un temps d'avance pour vous rendre service »

Notre proposition pour développer la culture client d'excellence est fondée sur 2 convictions

Nos convictions

- Les pratiques d'excellence existent dans l'entreprise
- Il n'y a de souci permanent du client, que si l'on est souvent à son contact.

Notre proposition en 2 axes

- Axe 1 : Explorons notre culture client et diffusons la
- Axe 2 : Voyage en terre client

Accueillir
Comprendre
Construire
Accompagner

Une démarche pour l'excellence client et la création de valeur



Voyage en Terre Client





Merci 😊

