

#culture de l'excellence Client

Delphine Antoszkiewicz



Formation et Culture Client



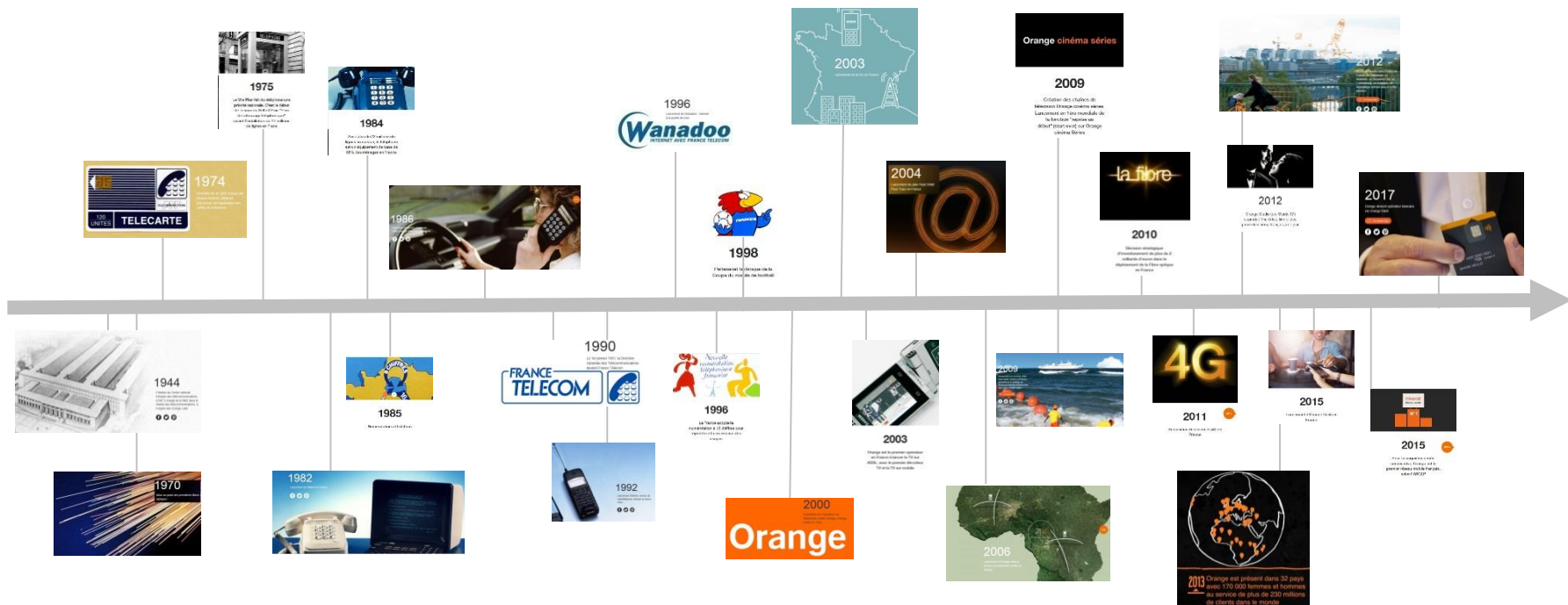
Notre définition

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

Notre ambition

La Culture Client doit contribuer à notre ambition 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

L'EMPATHIE



2007/2008

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

L'IMPLICATION DE TOUS



2010/2011

« Le sens du service »

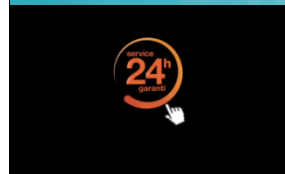
LA SATISFACTION



2012

« Satisfait quand vous l'êtes »

L'HYPER REACTIVITE



2013/2014

Service 24 et le service à très haut débit

L'ENGAGEMENT



2015

« Orange s'engage »

L'ANTICIPATION



2016/2017

« 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



Formation et Culture Client

Voyage en Terre Client



Formation et Culture Client

Merci 😊



Formation et Culture Client