



# "6 CLÉS POUR MANAGER SES CLIENTS & COLLABORATEURS À L'HEURE DU DÉCONFINEMENT !"

L'AMARC et Grenoble Ecole de Management vous ont proposé un cycle de e-conférences consacré aux **défis de la relation client après la crise du Covid-19**. Notre objectif : vous aider à mieux gérer cette période de crise en vous proposant des « façons de réfléchir » issues des recherches scientifiques récentes, et des « bonnes pratiques » mises en œuvre par des adhérents de l'AMARC et des entreprises partenaires de GEM.



## #1 – Prendre soin de soi pour prendre soin des autres

**Loick Roche**, directeur général de Grenoble Ecole de Management

**Stéphane Bourrier**, directeur de BU et de l'expérience client du Groupe UCPA



Le client 0, pour le manager, c'est lui-même : il faut prendre soin de soi pour être en état d'aider ses clients et collaborateurs. Le rôle des managers est ensuite de donner des directions, pour faire face à l'anxiété de leurs équipes. Deux clés sont essentielles : l'assertivité, et le temps (si précieux) qui leur est consacré.

[Synthèse & REPLAY via ce lien!](#)

## #2 – Prendre soin de ses collaborateurs pour prendre soin de ses clients

**Benoît Meyronin**, professeur à Grenoble Ecole de Management

**Christel Pujol-Araujo**, directrice de TGV OUEST (Bretagne et Pays-de-La-Loire)



L'éthique du care aide à repenser les grands enjeux contemporains du management, notamment à l'aune de la période de pandémie que nous vivons. A l'issue de la période de confinement, les managers devront « remettre en mouvement » des personnes et des collectifs qui ont traversé une période inédite dans la vie de chacun.e.

[Synthèse & REPLAY via ce lien!](#)



## #3 – S'orienter client, gage de performance financière

**Daniel Ray**, professeur à Grenoble Ecole de Management

**Nicolas Courjaud**, responsable Excellence Opérationnelle MAIF



Dans les mois à venir, restaurer la trésorerie sera l'unique objectif de nombreuses entreprises, probablement au détriment de la relation client. Or, il est prouvé qu'il est rentable de s'occuper de l'expérience client en temps de crise, où seules les entreprises réellement « obsédées client » tirent leur épingle du jeu !

[Synthèse & REPLAY via ce lien!](#)



## #4 – Manager en étant orienté solutions

Agnès Muir-Poulle, *professeur à Grenoble Ecole de Management*  
Clément Saint Olive, *co-fondateur de Alenvi*



S'orienter solution, c'est intégrer plus de confiance et d'autonomie dans son management. L'enjeu est de mettre l'humain au centre, pour faire en sorte qu'il soit toujours une fin et non un moyen. C'est accepter de changer de paradigme, en quittant l'idée du manager qui sait tout et doit apporter des conseils.

[Synthèse & REPLAY via ce lien!](#) 

## #5 – Être agile pour s'adapter à tout contexte

Jérôme Barrand, *professeur à Grenoble Ecole de Management*  
Gaëtan Maillet, *leader Easyreturn Décathlon*



La dimension du contexte est un élément central de l'agilité, qui est la capacité d'un individu ou d'une organisation à modifier son faire ou son être en fonction du contexte.

L'agilité implique la notion de responsabilité : il est indispensable de donner à ses collaborateurs l'autonomie nécessaire pour s'adapter et être proactif.



[Synthèse & REPLAY via ce lien!](#) 

## #6 – Se prémunir des sur-sollicitations pour ne pas exploser en vol

Caroline Cuny, *professeur à Grenoble Ecole de Management*  
Catherine Rucki, *manager Centre Relations Clients Groupe Henner*



Nous pouvons être épuisés par les nombreuses sollicitations qui nous parviennent.. Ce phénomène a été encore plus fort lors du confinement. Il est important de rester humble, et de prendre conscience des capacités réelles de notre cerveau et des contraintes dues à notre charge mentale, pour nous prémunir. Être un manager efficace c'est aussi savoir prendre soin de soi !

[Synthèse & REPLAY via ce lien!](#) 



L'AMARC réunit depuis plus de 15 ans une communauté d'acteurs de la relation client passionnés. Plus de 300 entreprises venant de tous les secteurs sont impliquées et représentées. Notre ambition ? Professionnaliser et promouvoir le management de l'insatisfaction client et, plus largement, de la relation client. L'AMARC a consolidé son expertise et développé des outils de référence pour progresser. A travers différentes activités, nous avançons ensemble sur ce qui nous rassemble : l'envie de transformer le pépin en pépite ! ®

[En savoir plus](#)



**GRENOBLE  
ECOLE DE  
MANAGEMENT**  
BUSINESS LAB FOR SOCIETY

L'Executive Education de GEM accueille plus de 4000 personnes par an dans ses parcours et programmes et met en œuvre des dispositifs de formation adaptés aux besoins des professionnels et des entreprises, en France et à l'international.

[En savoir plus](#)