

Service compris !

Wel'Com-Hom News

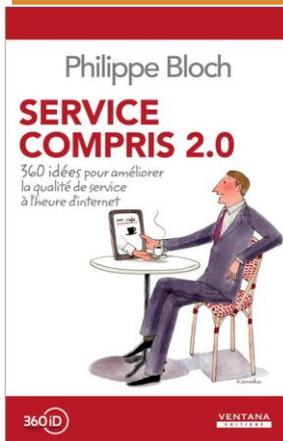


Communication & Management
Hommes & Méthodes

Développez votre agilité en
management et en techniques de vente

www.com-hom.com

Faites de vos clients vos meilleurs prescripteurs



Une nouvelle version d'un best seller vendu il y a 25 ans à ½ million d'exemplaires.

Dans les années 80 le consommateur exprimait ses goûts et ses envies ; en 2010 il n'exprime que ses peurs. Avec le développement du NET, la notion de service est en train d'être bouleversée.

La France a relativement mauvaise réputation en comparaison à des pays tels que les US ou le Japon, où le service est une vraie culture. Nous retrouvons dans cet ouvrage des références de grandes entreprises françaises exemplaires qui ont mis en place des actions afin de mettre la satisfaction client au centre de la relation.

Le chapitre qui a retenu plus particulièrement mon attention, est celui de l'EXEMPLARITE de l'investissement du chef d'entreprise dans la relation client. Cette exemplarité repose sur les points suivants :

- L'importance de s'occuper des réclamations clients : elles sont le meilleur indice de satisfaction et la première piste d'amélioration des processus.
- La vigilance à apporter à fidéliser les clients existants. On passe souvent beaucoup d'énergie à recruter de nouveaux clients, insuffisamment à enrichir la relation avec ceux qui nous ont déjà fait confiance :
 - Un client satisfait reste longtemps.
 - Un client très satisfait reste 10 ans.
 - Un client mécontent, c'est 10 clients de perdus.

- La valorisation de la satisfaction client auprès des équipes : quels feedbacks positifs clients avez-vous partagés récemment avec vos équipes ? Quand en avez-vous parlé la dernière fois en réunion, en vous basant sur des retours écrits par vos clients ?
- La bonne humeur dans vos entreprises : comment pouvez-vous faire pour développer la bonne humeur au travail ? Le rayonnement de vos collaborateurs rejaillit sur vos clients. Un salarié heureux fera des clients heureux.

Avec ce livre que vous pouvez consommer en repas complet ou à la carte, vous avez la chance de visiter 360 entreprises avec des problématiques bien différentes. Vous y trouverez des pistes, des idées pour développer une dynamique avec vos clients et, pourquoi pas, changer votre regard sur la relation que vous entretenez avec eux.



Jean-Luc Baradel
[Com-Hom](#)

A propos de l'auteur :

Jean-Luc Baradel: J'ai rejoint l'équipe Com-Hom en 2011 après 20 ans de management d'équipes.

Après avoir assumé très jeune la responsabilité d'agence bancaire, mes derniers postes au sein de la Caisse d'Epargne m'ont amené à diriger des équipes de 15 personnes. Dans un monde bancaire en plein renouvellement, j'ai appris beaucoup au contact de mes équipes. Educateur par conviction, homme de terrain forgé par le rugby, j'en ai gardé beaucoup de pragmatisme. Un master en management obtenu à Gem en 2010 m'a donné l'envie de prendre une autre orientation professionnelle en renforçant mes préférences pour l'accompagnement des hommes.



Notre raison d'être est représentée par notre logo : associer les **H**ommes, le **M**anagement, la **C**ommunication et les **M**éthodes au service des **O**bjectifs.

Copyright :

Les textes sont la propriété de [Com-Hom](#).