CONFÉRENCE EN LIGNE "QUALITÉ ET EXPÉRIENCE CLIENT" EN PARTENARIAT AVEC ELOQUANT

Une conférence en ligne, organisée le mercredi 7 avril à 11h00 par la Chaire La Poste de l'ISM-IAE (UVSQ) et Eloquant, acteur spécialisé dans la satisfaction client. L'occasion d'échanger aussi bien avec des praticiens sur leurs retours d' expériences des stratégies mises en place, qu'avec des d'universitaires qui ont étudié ces pratiques.

le mercredi 7 avril 2021 à 11h
Conférence en ligne

Dans nombre d'activités, la satisfaction du client et la nature de l'expérience client sont directement liés aux interactions avec le personnel des entreprises prestataires. Les managers et les collaborateurs ont ainsi un rôle clé dans le déploiement des démarches visant à améliorer la satisfaction client et à améliorer la qualité des prestations.

Aujourd'hui, la notion de symétrie des attentions est de plus en plus évoquée par les entreprises souhaitant construire un système qualité durable. Cette approche cherche à concilier la recherche de la satisfaction client avec un management bienveillant et un management du personnel par la confiance.

Nous présentons, à travers quelques cas concrets issus d'expériences, notamment au sein de la MAIF et de clients d'Eloquant comme iQera, les stratégies visant à améliorer l' engagement des collaborateurs et à concilier les approches orientées client avec des modes de management basés sur la confiance et la bienveillance.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Replay

Documents de présentation

> Présentation générale

DÉZOOMER | 100 %100 % | ZOOMER

PAGE PRÉCÉDENTE | Page courante 1 / 1 | PAGE SUIVANTE

Télécharger

> "L'importance de l'engagement des collaborateurs"

DÉZOOMER | 100 %100 % | ZOOMER

PAGE PRÉCÉDENTE | Page courante 1 / 1 | PAGE SUIVANTE

Télécharger