



Errol ALLEN

Consultant & Expert en Service Client

Pourquoi prendre soin de vos employés permet d'améliorer l'expérience de vos clients

Errol, expert américain en Service Client, nous explique pourquoi le fait de prendre soin de ses collaborateurs permet d'améliorer l'expérience client. Sa présentation s'articule autour de 3 étapes et de leur impact sur les clients.

- La première étape consiste à développer et à adhérer à des valeurs fondamentales qui indiquent comment vous allez traiter vos collaborateurs. Errol se concentre principalement sur la notion de respect, dans la manière de parler et de se comporter. Il parle également de la responsabilisation et de l'encouragement à la prise de décision.

Le moral positif généré par ces valeurs fondamentales rendrait vos collaborateurs suffisamment heureux pour satisfaire vos clients.

- La deuxième étape consiste à former correctement vos collaborateurs. Errol prône la mise en place de formations spécifiques et de clarifier les tâches à accomplir, la manière dont elles doivent être effectuées et leur impact sur les autres membres de l'entreprise. L'idée est de renforcer le travail d'équipe.

Une formation adéquate de vos collaborateurs renforcerait leurs compétences et transmettrait un message de confiance aux clients, qui seraient rassurés.

- La dernière étape consiste à manager vos collaborateurs de manière objective. Errol recommande d'élaborer des fiches de poste et des standards de performance basés sur les tâches afin de rappeler ce qui est requis, ce qui doit être fait, pourquoi et quand, et pour combien de temps. Chaque manager devrait pouvoir avoir un rôle de leader : s'asseoir, observer et apprendre des collaborateurs, en accomplissant leurs tâches.

Un examen approprié des performances renforcerait le sentiment d'équité au sein de l'entreprise, ce qui permettrait d'améliorer le moral des collaborateurs et donc l'expérience des clients.

Pour fidéliser vos clients, vous devez pouvoir fidéliser vos collaborateurs!