

Why Taking Care of Your Employees Leads to a Better Experience for Your Customers

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

What We Will Cover Today?

Quels sujets allons-nous traiter aujourd'hui?

- ▶ **3 Steps to Taking Care of Your Employees**

3 étapes pour prendre soin de vos employés

- ▶ **How Your Customers Are Impacted When You Take These 3 Steps to Take Care of Your Employees**

Comment vos clients sont-ils impactés lorsque vous suivez ces 3 étapes pour prendre soin de vos employés



3 Steps to Taking Care of Your Employees

3 étapes pour prendre soin de vos employés

► Develop & Adhere to Core Values That Speak to How You Will Treat Employees

Développer et adhérer à des valeurs fondamentales qui traduisent la manière dont vous traiterez les employés



3 Steps to Taking Care of Your Employees

3 étapes pour prendre soin de vos employés

- ▶ **Train Your Employees Properly**
Bien former vos employés



3 Steps to Taking Care of Your Employees

3 étapes pour prendre soin de vos employés

- ▶ **Manage Your Employees Objectively**
Managez vos employés de manière objective



Core Values

Valeurs fondamentales

- ▶ **Include how employees are to be treated when developing core values for your company.**

Intégrez la manière dont les employés doivent être traités lorsque vous développez les valeurs fondamentales de votre entreprise.



Core Values

Valeurs fondamentales

- ▶ **Respect – respectful communication, acknowledgement of positive work efforts, etc.**

Respect - communication respectueuse, reconnaissance des efforts de travail positifs, etc.



Core Values

Valeurs fondamentales

- ▶ **Empowerment – role training, operational guidelines, ability to make decisions, etc.**

Responsabilisation - formation au poste, directives opérationnelles, capacité à prendre des décisions, etc.



Train Your Employees Properly

Bien former vos employés

- ▶ **Provide task specific training – what task(s) is the employee responsible for performing?**

Fournir des formations spécifiques - quelle(s) tâche(s) l'employé est-il chargé d'accomplir ?



Train Your Employees Properly

Bien former vos employés

- ▶ **Help the employee see how their actions impact others within the company.**

Aider l'employé à voir comment ses actions impactent les autres membres de l'entreprise.



Train Your Employees Properly

Bien former vos employés

- ▶ **Help employees see how the actions of others within the company impact their roles.**

Aider les employés à voir comment les actions des autres au sein de l'entreprise impactent leurs fonctions.



Manage Your Employees Properly

Bien manager vos employés

- ▶ **Develop task based job descriptions and performance standards for each role.**

Élaborer des fiches de poste basées sur les tâches et les standards de performance pour chaque fonction.



Manage Your Employees Properly

Bien manager vos employés

- ▶ **Manage objectively – how well is the employee performing to the developed performance standard?**

Manager objectivement - quel est le niveau de performance de l'employé par rapport au standard de performance élaboré ?



Manage Your Employees Properly

Bien manager vos employés

- ▶ **Spend time with the employee as they perform tasks. Observe and learn. No critiquing allowed! This has a positive impact on employee morale.**

Passez du temps avec l'employé pendant qu'il effectue des tâches. Observez et apprenez. Aucune critique n'est autorisée ! Cela a un impact positif sur le moral des employés.



Customer Impact

Impact sur les clients

- ▶ **Creating and adhering to employee related core values in your culture positively impacts morale. Good employee morale flows out to customers.**

La création et l'adhésion, dans votre culture, à des valeurs fondamentales liées aux employés ont un impact positif sur l'état d'esprit. Un bon état d'esprit des employés se répercute sur les clients.



Customer Impact

Impact sur les clients

- ▶ **Training your employees properly creates confident employees who in turn create great customer experiences.**

En formant correctement vos employés, vous créez des employés confiants qui, à leur tour, créent une excellente expérience client.



Customer Impact

Impact sur les clients

- ▶ **Managing your employees objectively leads to the employee receiving a proper performance review which leads to positive employee morale. Your customer is the beneficiary of positive employee morale.**

Un management objectif de vos employés leur permet de recevoir un retour approprié sur leur performance, ce qui génère un bon état d'esprit dans les équipes. Votre client est le bénéficiaire du bon état d'esprit des employés.



Customer Impact

Impact sur les clients

- ▶ **Executing these 3 steps can lead to low employee turnover. Retaining knowledgeable, confident and happy employees is important to acquiring and retaining customers!**

Suivre ces trois étapes permet de réduire la rotation du personnel. Il est important de garder des employés bien informés, confiants et heureux pour acquérir et conserver des clients !



Wrap Up!

Conclusion!

- ▶ **Create and adhere to employee related core values.**

Créer et adhérer à des valeurs fondamentales liées aux employés.

- ▶ **Your employees will feel appreciated.**

Vos employés se sentiront appréciés.



Wrap Up!

Conclusion!

- ▶ **Train your employees comprehensively.**

Formez vos employés de manière exhaustive.

- ▶ **Your employees will be knowledgeable and confident when interacting with customers.**

Vos employés seront bien informés et auront confiance en eux lorsqu'ils interagiront avec les clients.



Wrap Up!

Conclusion!

- ▶ **Manage your employees objectively!**
Managez vos employés de manière objective !
- ▶ **Your employee morale will be positive!**
L'état d'esprit de vos employés sera positif !



Wrap Up!

Conclusion!

- ▶ **Executing all 3 steps can lead to low employee turnover and long - term customer retention!**

Suivre ces trois étapes permet de réduire la rotation du personnel et une fidélisation à long terme des clients !





EA Consulting

Systemizing Your Business

www.errolallenconsulting.com



EA Consulting
Systemizing Your Business