



Amélioration de la satisfaction client

Votre problématique :

L'une des vos activités (accueil, livraisons, service clients, traitement des réclamations,...) est source **d'insatisfaction de vos clients**. Vos actions en interne sont insuffisantes pour atteindre les objectifs que vous vous êtes fixés.

Nous vous proposons :

D'apporter un autre regard et de vous faire bénéficier en les adaptant, de solutions mises en place dans des organismes équivalents au vôtre.

Notre approche :

Nous privilégions une approche « systémique » et « transversale » de l'activité considérée et la positionnons comme une source de valeur ajoutée apportée au client.

L'apport de solutions au niveau de l'organisation étant souvent incomplet, nous plaçons le volet **management et ressources humaines** au cœur de notre démarche.

Notre méthode de travail :

➤ Analyse de la problématique :

- *Ecoute et étude des attentes clients,*
- *Diagnostic de l'organisation en place,*
- *Dialogue avec les acteurs,*
- *Dégagement des axes d'amélioration.*

➤ Accompagnement :

- *Définition des objectifs avec la direction,*
- *Constitution d'une équipe projet (en fonction du contexte),*
- *Conception pragmatique et participative d'un plan d'action,*
- *Mise en place des indicateurs d'efficacité,*
- *Suivi et évaluation des actions mises en oeuvre.*

Notre valeur ajoutée

Nos compétences nous permettent de combiner une approche technique et pragmatique avec une approche managériale et globale de l'entreprise.

Pour toute information et offre personnalisée consultez notre site internet