



PROFESSIONNALISER LA RELATION CLIENT

DEVENIR UNE ENTREPRISE ORIENTÉE CLIENTS

TÉMOIGNAGE

« Sollicitée pour nous accompagner dans la professionnalisation de la relation client pour faire face aux enjeux futurs nous avons clairement vu en l'équipe Cegos une grande qualité professionnelle. Nous avons été admiratifs des analyses pointues, de la réactivité de l'équipe et de sa capacité d'adaptation.

L'expertise de Cegos, leurs techniques d'approches et leurs outils innovants nous ont permis de dynamiser remarquablement notre relation client. »

Attoubey Marguerite Yapi, Directeur du projet O Client

La CIE anticipe l'éventuelle ouverture à la concurrence du marché ivoirien de l'électricité en 2020. L'enjeu est de faire évoluer la culture de l'entreprise pour conserver la plus large part de marché possible.

La CIE décide de confier le projet « O Client » à Cegos. L'objectif : transformer la culture et les pratiques de la relation client, à l'échelle de toute l'entreprise pour devenir un acteur de référence de la satisfaction client en Côte d'Ivoire.

Suite à un diagnostic impliquant plus de 60 personnes, un dispositif de professionnalisation adapté à chaque population à former est validé :

- Pour tous les salariés : une ½ journée sur les fondamentaux de la relation client
- Pour les agents en contact avec les clients : 2 jours spécialisés par métier
- Pour les managers de proximité : 1 jour spécialisé par métier et un module de coaching « Manager la relation client »
- Pour les Directeurs Régionaux : un module « Manager la relation client ».

Une équipe de formateurs internes dédiée au projet est constituée pour le déploiement auprès des 4500 salariés. 12 formateurs ont été évalués et sélectionnés, puis habilités sur les différents modules.

A l'issue des formations, les formateurs accompagnent la mise en œuvre des acquis de formation et l'ancrage des pratiques au quotidien : observation sur le terrain et élaboration de plan de progrès.

RÉSULTATS

- Une charte Relation Client CIE créée dans le cadre du projet et partagée par tous.
- Plus de 4200 collaborateurs formés aux Fondamentaux de la Relation Client en 18 mois, soit 98% des salariés.
- 76% des apprenants se sentent capables de mettre en œuvre les acquis de la formation

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- La forte implication de la direction générale de la CIE, sponsor du projet et prescripteur
- Un diagnostic préalable pour définir les objectifs et conditions de réussite du dispositif de professionnalisation
- La constitution de l'équipe projet au sein de la CIE dès la phase de diagnostic
- Une équipe de formateurs internes dédiés au projet, constituée suite à un dispositif de sélection rigoureux et exigeant
- La collaboration Cegos / CIE sous le signe de la confiance et de la proximité

CONSEIL ET FORMATION EN ENTREPRISE

* Bien plus que des savoirs



BEYOND KNOWLEDGE*