

### TÉMOIGNAGE

« Cegos a poussé la réflexion très loin en interrogeant nos propres clients en sortie caisse, et en réalisant des micro-trottoirs projetés en début de session apportant ainsi un témoignage précieux sur le ressenti de nos propres clients.

Cegos a su prendre totalement en compte la dimension relation client du projet tout en apportant de vrais outils pour désamorcer les situations tendues. »

Stéphane Zanolla, Responsable Ressources Humaines

Aujourd'hui, les équipes des centres auto sont de plus en plus confrontées à des clients agressifs et menaçants. L'enseigne souhaite donner à ses collaborateurs les clés pour gérer et canaliser ces situations délicates.

La journée de formation conçue sur mesure par Cegos est construite sur :

- Une double approche : psychologique, pour mieux se connaître et travailler sur soi, et commerciale pour maintenir voire développer la Relation client.
- Un protocole de prise en charge de l'agressivité Feu vert défini autour de 3 axes : moi (être assertif, gérer son stress...), l'environnement (diminuer la file d'attente, gérer l'attente positivement...) et la relation à l'autre (gérer l'agressivité, éviter la violence physique...).

En une journée, résolument rythmée et ludique, chaque participant est sans cesse dans l'action sur des cas concrets ou des exercices permettant la prise de conscience. « Vis ma vie de client » lui permet de développer son empathie, des jeux de rôles lui permettent de gagner en maîtrise de soi, des jeux de cartes de s'entraîner à avoir les bonnes réactions selon les différentes situations d'agressivité...

Les participants découvrent également des outils concrets pour aller plus loin et progresser au quotidien : auto diagnostic, méthode d'assertivité, de relaxation et respiration, ateliers de bonnes pratiques pour partager les expériences entre centres...



### RÉSULTATS

- Une première étape réussie dans le processus engagé de l'amélioration de l'accueil client.
- Les collaborateurs disposent des clés et des outils pour gérer des situations et désamorcer les conflits.
- La formation, initialement conçue pour les 50 directeurs et adjoints des centres auto, souvent en première ligne dans les situations conflictuelles, a été étendue à tous les collaborateurs en centres auto : vente, accueil atelier et caisse.



### FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Adaptation de la formation sur mesure à l'enseigne bien sûr mais aussi aux différentes populations concernées.
- Travail sur des plans d'action collectifs pour l'ensemble des managers et individuels pour chacun des collaborateurs.
- Formateurs aguerris aux problématiques spécifiques de la distribution.