



# DIAC

## DEVELOPPER LE SENS DU SERVICE

FAIRE EVOLUER LES POSTURES ET LES PRATIQUES  
DANS TOUTE L'ENTREPRISE

### TÉMOIGNAGE

« Notre ambition est d'accroître encore plus fortement la satisfaction de nos clients et leur donner chaque jour l'occasion de nous préférer comme partenaire de leurs solutions de financement. Cela nécessite de se réinventer en permettant à chacun d'incarner concrètement le sens du service.

Nos interlocuteurs Cegos ont su à la fois, comprendre nos attentes en terme de contenu et s'adapter à nos exigences d'organisation. Leur capacité d'écoute à été un élément décisif dans notre choix pour une formation sur le « Sens du Service »

Résultat, une formation appréciée par les collaborateurs, grâce au partage de bonnes pratiques comportementales, et dont on parle dans l'entreprise ».

Jérôme Maurice, Responsable Formation

DIAC a entrepris une transformation stratégique visant à développer l'agilité, l'efficacité et le sens du service clients à tous les niveaux de l'entreprise. L'un des axes d'évolution est d'insuffler un esprit de service lors de toute interaction avec un client, que celui-ci soit externe ou interne.

DIAC a souhaité sensibiliser l'ensemble de ses équipes :

- Aux avantages d'investir fortement la relation client, en termes de climat de travail comme de performance
- Aux moyens disponibles pour adopter cette nouvelle posture et les pratiques correspondantes.

Pour atteindre ce double objectif, les équipes de Cegos et de DIAC ont co-conçu un parcours de formation complet. Structuré autour d'un case study. Il a permis de rendre tangible l'expérience actuellement vécue par les clients et d'expérimenter des approches alternatives.

Les 950 collaborateurs formés ont bénéficié :

- D'une vidéo motion design et d'un autodiagnostic pour évaluer leurs propres pratiques.
- De séminaires en groupes de 80 personnes intégrant une pédagogie physique et digitale.
- D'un accompagnement dans la durée, par les managers du groupe, afin de transposer les acquis.



### RÉSULTATS

- 95% des collaborateurs de DIAC (950 personnes) formés en 5 mois
- Un niveau de satisfaction élevé 15,5/20, mesuré au travers des évaluations en ligne des collaborateurs
- Des collaborateurs qui ont pris conscience que des comportements « anodins » peuvent engendrer des résultats « visibles »
- Le partage d'expérience au sein de groupes constitués de tous les métiers de l'entreprise



### FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Co-conception et adaptation progressive du parcours pour s'ajuster aux besoins opérationnels
- Intégration de modalités pédagogiques digitales pour générer un fort taux d'adhésion
- Déploiement massif du parcours de formation pour créer une dynamique de groupe transverse et diffuser rapidement les messages clés

CONSEIL ET FORMATION EN ENTREPRISE

\* Bien plus que des savoirs



BEYOND KNOWLEDGE\*