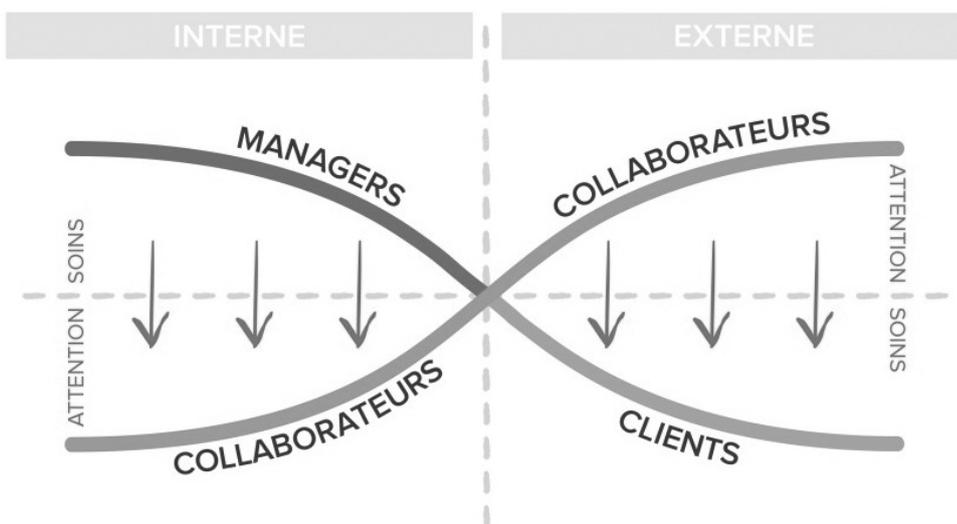




## Installer la Symétrie des Attentions

echographic s'inspire de la Symétrie des Attentions pensée par l'Académie du Service qui pose comme principe fondamental que la qualité de la relation entre une entreprise et ses clients est symétrique de la qualité de relation de cette entreprise avec l'ensemble de ses collaborateurs.



### **Le manager**

Au contact et au service de son équipe

### **Le collaborateur**

Au contact et au service des clients

### **Le collaborateur**

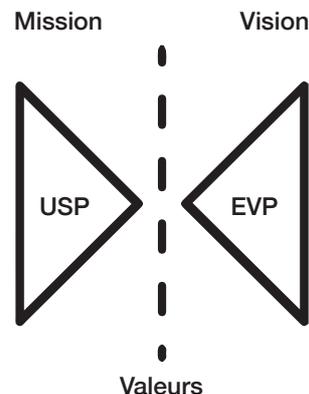
Accompagné et coaché par son manager

### **Le client**

Vit l'expérience délivrée par le collaborateur

Adopter cette approche vous permet d'identifier et de prioriser les actions essentielles pour optimiser l'expérience de vos clients et collaborateurs. Plus largement, elle renforce votre relation à la marque, favorisant ainsi l'engagement et la fidélisation.

Pour donner vie à cette conviction, il a été développé une méthodologie reposant sur 11 dimensions clés au service des organisations.



#### Relation de confiance

- Comment faites-vous pour développer une relation de confiance avec vos clients ?
- Comment montrer vous à vos collaborateurs que vous leur faites confiance ?

#### Valeurs

- Les valeurs caractérisent votre culture, votre image de marque et guident vos décisions. Avez-vous défini vos valeurs afin que vos clients ressentent votre singularité et votre cohérence ?
- Comment vous assurez-vous qu'elles soient pratiquées par vos managers et vos collaborateurs afin qu'elles soient vécues par vos clients ?

#### Comportements et savoir-vivre

- Comment vous assurez-vous que vos collaborateurs adoptent une culture orientée client ?
- Comment développez-vous les compétences de savoir-être auprès de vos collaborateurs ?

#### Harmonie humain et digital

- Vos clients bénéficient-ils d'une expérience fluide, où les outils digitaux simplifient leur parcours sans effort ? Peuvent-ils facilement accéder à une assistance humaine, que ce soit en face-à-face, par téléphone ou en visioconférence, selon leurs besoins ?
- Lors du déploiement de nouveaux services digitaux, impliquez-vous les collaborateurs concernés ? Trouver le bon équilibre, c'est faciliter leur mission et valoriser leur rôle au sein de l'organisation.

#### Autonomie et initiative

- Vos clients peuvent-ils librement choisir le canal par lequel ils peuvent accéder à vos services ?
- Quel est le degré d'autonomie et de responsabilité de vos collaborateurs dans leurs relations client ?

#### Facilitation et adaptabilité

- Que faites-vous pour faciliter le parcours de vos clients ?
- Comment simplifiez-vous le travail de vos collaborateurs et de votre service client ? Ont-ils les moyens de s'adapter efficacement à chaque situation ?

#### Compétence et soutien

- Mesurez-vous la perception de vos clients sur la qualité de services reçue par vos collaborateurs ?
- Comment assurez-vous le meilleur alignement des compétences métier et de savoir-être nécessaires à la satisfaction des clients ?

#### Ecoute et feedback

- Comment pilotez-vous la prise en compte des avis et réclamations de vos clients ? Mesurez-vous le NPS (Net Promoter Score) ? Les informations et actions qui en découlent sont-elles partagées ?
- Etes-vous à l'écoute de vos collaborateurs ? Prenez-vous en compte leurs avis pour améliorer le service rendu ?

#### Considération

- Quelles preuves donnez-vous à vos clients de l'intérêt porté à leur égard ?
- Organisez-vous des moments et des pratiques de management qui montrent à vos collaborateurs votre estime ?

#### Coopération

- Pour être bien servis, pensez-vous que vos clients perçoivent un suivi cohérent et une communication fluide entre les différentes personnes qu'ils rencontrent ?
- Demandez-vous à vos managers de développer la coopération entre les personnes et les équipes afin d'assurer la continuité du service ?

#### Environnement

- Donnez-vous des preuves concrètes à vos clients de ce que vous faites pour préserver la planète et ses habitants ?
- Permettez-vous à vos collaborateurs de s'impliquer dans des actions qui vous permettent de mieux préserver la planète et ses habitants ?

