

Pourquoi

Trop souvent, le client n'est pas visible pour une grande partie des personnes dans l'entreprise. Cependant, un contact direct, réel avec le client et ses besoins/désires est l'une des manières les plus puissantes pour construire la concentration du client et pour rester ou devenir une entreprise prospère. Aussi, pour la majorité des personnes, il est motivant d'avoir un contact direct avec les personnes pour lesquelles vous travaillez. Les figures de la satisfaction du client ne peuvent jamais remplacer cela!

Quoi

Invitez les clients dans réunions, conférences, le bureau etc.

Comment

Cherchez les opportunités pour organiser un contact direct entre les collègues (de toutes les spécialités) et les clients.

Quelques exemples:

- Organisez une journée ouverte pour les clients et collègues (peut-être aussi inviter les partenaires et les enfants du client et/ou des collègues?).
- Quand vous élaborez la réunion sur la mission, la vision et la stratégie de l'entreprise, invitez les clients pour en faire partie (par exemple, lors du dîner, pour leur parler).
- Quand vous organisez des activités de création d'équipe, assurez-vous qu'un des éléments soit toujours lié aux clients.
- Révissez les réunions que vous avez eu et déterminez où il serait inhabituel mais possible d'inviter les clients.
- Permettez aux collègues de passer du temps dans différents points de vente ou dans des unités de relation client.

Quand

Quand vous voulez encourager la satisfaction client d'une manière puissante et pratique.

Facteurs critiques du succès

Motivez les clients pour venir.

Rendez les rencontres intéressantes et ludiques pour les clients et les collègues.

Exercice possible d'un atelier

Discutez des possibilités et des effets de cette pratique.