

obe a



VENDREDI 7 FEVRIER 2025

www.obea.fr

Devenir un manager Customer Centric

OBJECTIFS

- Adapter son mode de management et l'organisation de son équipe à une posture davantage centrée client
- Développer de nouveaux outils de management centrés clients
- Fixer des objectifs et des missions à son équipe

PUBLIC

Managers

PROGRAMME

1- Culture managériale centrée client

- La place du client dans son organisation actuelle
- Les valeurs centrées client existantes et la mise en Œuvre de ces valeurs
- Transformer ces valeurs en principe d'action
- Communiquer autour de ces valeurs et agir en lien avec une orientation centrée client

2- Développer son management autour des valeurs clients

- Rôles et missions d'un manager centré client
- Les modifications substantielles pour soi, pour l'équipe
- Accompagner le changement dans son équipe et rendre visible son orientation client
- Développer de nouveaux outils de pilotage
- Communiquer auprès du client
- Mettre en place des indicateurs de résultat

3-Développer la culture de l'excellence

- Identifier les attentes clients
- Mettre en place des actions et des services centrés client : les outils de l'intelligence collective : le design thinking, le brainstorming...
- Mettre en place des sessions d'innovation participatives
- Interroger ses clients et demander des feed back : mettre en place une enquête de satisfaction, un action de fidélisation, un challenge, un évènement client... pour développer de nouveaux services et renforcer son efficience client
- Mesurer les résultats et communiquer en mode « Agile » avec son équipe, ses clients
- Valoriser ses actions et analyser la valeur de ses actions
- Mettre en place une démarche qualité de la relation client dans la durée

TOUTES LES SESSIONS