



Améliorer l'orientation client de l'entreprise et de ses collaborateurs

#DIAGNOSTIC #COLLABORATIF #CULTURE #AMELIORATIONCONTINUE



Jérémie Dufoix
jérémie.dufoix@bva-group.com

Les enjeux ?

Renforcer, dans une démarche d'enchantement client, le terreau culturel dans lequel les initiatives liées à l'expérience client peinent parfois à germer

Becker industrie, filiale française du groupe suédois Beckers, est leader européen pour la fourniture de peintures liquides destinées aux industriels du Coil Coating (prélaquage) et du Special Coatings (post-laquage) pour les marchés du machinisme agricole et TP, de la défense et du transport.

La solution BVA ?

Etablir un diagnostic pour identifier les signaux faibles de la culture client

Lancement du diagnostic culture client sur trois dimensions clés :

- L'implication du management et l'orientation des KPIs
- Les processus de collecte, d'analyse et de partage de la voix du client en interne
- Les processus d'autonomie et de responsabilisation des équipes pour traiter les demandes des clients





Améliorer l'orientation client de l'entreprise et de ses collaborateurs

#DIAGNOSTIC #COLLABORATIF #CULTURE #AMELIORATIONCONTINUE

La démarche mise en place ?

Démarche collaborative avec des entretiens internes

- 2 mois de diagnostic : Quantitatif & Qualitatif
- Un séance de priorisation des axes de travail émergents
- La construction d'une Roadmap pour améliorer l'expérience client

Les résultats obtenus ?

La vue d'ensemble sur les forces et les faiblesses de la culture client de l'entreprise

- Prise de conscience, alignement et onboarding du management de l'entreprise autour des enseignements par périmètres métier.
- Formalisation d'une roadmap destinée à renforcer la Culture Client, avec 5 piliers :
 - Dédier un temps client en CODIR
 - Aller au devant des attentes non exprimées des clients
 - Mettre en œuvre des KPIs orientés client
 - Passer du préventif au curatif par une gestion proactive des réclamations client
 - Promouvoir un esprit entrepreneurial autour des initiatives client
- Communication et onboarding à l'échelle de l'entreprise pour mobiliser l'ensemble des collaborateurs

SYNTHÈSE DES FORCES ET FAIBLESSES DU DIAGNOSTIC

