

Auto-évaluez-vous en 10 questions !

Dans votre entreprise, ...		Oui	Non
1	Communiquez-vous régulièrement en interne sur qui sont vos clients, leur niveau de satisfaction et leurs attentes ?		
2	Avez-vous déjà diagnostiqué l'expérience de vos clients en comparant le vécu de vos clients et la perception de vos collaborateurs ?		
3	Vos projets de transformation de l'Expérience client prennent-ils en compte les attentes de vos collaborateurs ?		
4	Les équipes projets constituées sont-elles pluridisciplinaires ?		
5	Les collaborateurs en relation avec les clients sont-ils formés aux outils et techniques de la relation client ?		
6	Les collaborateurs en relation avec les clients peuvent-ils prendre des initiatives pour satisfaire les clients ?		
7	Organisez-vous des « Vis ma vie » pour favoriser l'interdisciplinarité ?		
8	Les objectifs individuels sont-ils en cohérence avec la satisfaction client ?		
9	Les managers sont-ils eux-mêmes orientés clients ?		
10	Avez-vous déjà réalisé des écoutes auprès de vos collaborateurs ?		