

Co-construire une charte client sur mesure avec les équipes terrain

Comment s'adapter à la spécificité de sa clientèle et adopter la bonne posture ? Chez ENGIE Cofely, les équipes techniques qui interviennent directement sur site auprès des clients sont les mieux placées pour se mettre à leur écoute, et recueillir leurs attentes.

Pour transmettre cette connaissance client, certaines équipes co-construisent une « charte clients ». Elle a pour but de rappeler les attendus clients, et la posture à adopter lors des interventions sur site. Sa rédaction est également l'opportunité pour les collaborateurs de confronter leurs points de vue et de partager leurs bonnes pratiques et idées.

Ce support est en effet testé sur certaines agences d'ENGIE Cofely, à l'initiative de plusieurs collaborateurs. Elle permet de définir des bases communes personnalisées par équipe d'exploitation et de se rapprocher le plus possible des attentes et besoins des clients selon les spécificités des sites gérés.

Une fois que la charte est finalisée, elle est diffusée et instaurée en interne. Ayant participé à son élaboration, les techniciens sont davantage responsabilisés et impliqués dans son respect.

Le personnel de l'agence opérationnelle est généralement porteur de la démarche mais peut réquisitionner la Direction de l'Expérience Clients pour être accompagné dans cet exercice.

AVANTAGES CLIENTS INTERNES

Personnalisation du rendu en fonction des spécificités de chaque équipe

Partage de compétences en termes de posture

Amélioration de la qualité de services globale

AVANTAGES CLIENTS

Meilleure réponse aux besoins
Qualité de service homogène
Délais de traitement des demandes optimisés

AVANTAGES ENTREPRISE

Amélioration de la posture clients
Implication des équipes renforcée

Cette bonne pratique a été partagée par Céline FOREST, Membre du Comité Exécutif d'ENGIE Cofely en charge de la Communication et de l'Expérience Clients chez ENGIE Cofely. La bonne pratique est à l'initiative de plusieurs collaborateurs : David ROUET (Responsable d'Equipe d'Exploitation), Emmanuel LE GOFF (Chargé de mission Excellence opérationnelle) et Stéphane AUDRAIN, (Responsable QSE Lean).