

Faire vivre à ses collaborateurs un cauchemar au restaurant pour sensibiliser aux insatisfactions clients

Attente « un peu » trop longue, “petite » erreur de commande, « léger » manque d’attention et de considération... Ce sont autant de petits manquements qui dégradent l’ensemble du parcours client. Ces « détails » forment les maillons de la chaîne expérience client. Chacun de ces maillons a son importance pour l’ensemble du parcours et la satisfaction du client. Comment aider les collaborateurs au contact des clients à prendre conscience de l’importance de chacun de ses actes, de ces attentions ? Et comment les accompagner pour mieux prendre soin du client à chaque étape de son parcours ?

Pour répondre à cet enjeu, Euromaster a choisi la preuve par l’expérience. Les managers invitent les équipes au contact des clients au restaurant pour le faire vivre un moment original et inoubliable. Dans le rôle des serveurs et restaurateurs, des acteurs vont leur faire vivre le pire dîner de leur vie : accueil exécrable, plats de mauvaise qualité, service lent, erreurs dans la commande... Le jeu s’arrête immédiatement, dès qu’un des collaborateurs se met en colère. Un débriefing permet alors de pointer toutes les erreurs à ne pas commettre avec les clients.

En complément de cette expérience, Euromaster a réalisé une vidéo de sensibilisation qui a permis de scénariser ce que peut représenter une succession de petits loupés, et de montrer l’intérêt de soigner chaque étape du parcours client.

Avantages Client interne

Être formé en vivant une expérience marquante et concrète et inoubliable
Avoir l’occasion de se mettre dans la peau du client insatisfait pour mieux comprendre ses attentes
Mieux comprendre les attentes clients en se mettant à leur place le temps d’un dîner

Prendre conscience de l'importance de chaque étape, détail et petites attentions du parcours client

Avantages Client

Etre au contact de conseillers compréhensifs, sensibilisés

Bénéficier d'attention à chaque étape de son parcours et vivre une expérience positive

Avantages Entreprise

Faire comprendre à ses collaborateurs de manière concrète, originale et décalée l'importance de soigner l'expérience client

Permettre aux collaborateurs de débriefer ensemble, renforcer l'esprit d'équipe, chacun étant un maillon de la chaîne du parcours client

Cette bonne pratique a été partagée par Karine Laisne, head of customer satisfaction & quality Europe au sein d'EUROMASTER, lors de la 46ème Convention AMARC.