

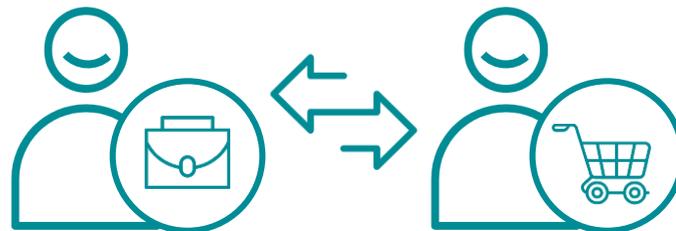


Académie de
l'Excellence
Relationnelle

Web TV - 1^{er} juillet 2022

Regards croisés - Synthèse

« **Symétrie des attentions** **&** **Excellence relationnelle** »



Présentation

Nos intervenants

Christophe BEGUE

Directeur de la Relation Client



chez



Brice YUNGSMANN

Directeur de l'Expérience Client et Crédit



chez



Présentation

Les entreprises

LDLC

- Création en 1996
- Pionnier de l'e-commerce Français sur l'informatique
- 1040 collaborateurs
- 60 boutiques
- Nouvelle enseigne « Armoire de bébé »



CR Des Savoie

- Exerce sur les deux départements de Savoie (73 et 74) et via la banque de Retail suisse : Crédit Agricole Next Banque
- 2600 collaborateurs
- 722 000 clients dont 356 000 sociétaires
- + de 160 agences
- Nouveau plan d'entreprise depuis 3 ans CARE → **Crédit Agricole Réussir Ensemble**



La symétrie des attentions pour vous ?

Définition

LDLC



- Conviction que la satisfaction client et la satisfaction des salariés sont fortement **liées dans une démarche commune**
- Veiller à **mettre en place les meilleures conditions de travail** dans le but d'améliorer le bien-être au travail des collaborateurs
- Particularité de LDLC = **modèle atypique** = choix de se démarquer par l'accompagnement de nos clients et de nos collaborateurs.

CR Des Savoie



- **Notion d'équité** et d'**empathie** dans les relations avec nos clients et avec nos collègues, mais aussi avec nos managers ou avec nos collaborateurs
- « *J'interagis avec mes pairs tel que j'aimerais qu'ils interagissent avec moi.* »
- Les collaborateurs de la Caisse régionale sont formés ensemble au modèle relationnel **sans distinction de statut**

Quelques illustrations de la symétrie des attentions

Pour les collaborateurs

LDLC

Satisfaction au travail et accompagnement des salariés

- une rémunération pour vivre dignement : smic interne 25% supérieur au smic national
- suppression de la rémunération variable liée à l'objectif de vente
- mise en place la semaine de 4 jours (32 heures)
- un environnement de travail assez exceptionnel = campus avec une inspiration Google.
- 50% de télétravail (2 jours)



CR Des Savoie

Décider au plus près du client

- renforcer les délégations qui sont données aux commerciaux pour répondre immédiatement au client
- c'est en donnant de la confiance et de la délégation que l'on responsabilise les acteurs qui sont très précautionneux sur l'usage des délégations qu'on leur donne
- 1 jour de télétravail
- Flex agence pour des RDV clientèle de 7 à 19h

1 posture clé de notre Modèle relationnel :
« le client de la Caisse régionale »



En quoi cela contribue à l'excellence relationnelle ?

Pour les collaborateurs, en quelques mots...



LDLC

- ✓ Meilleur équilibre vie pro / perso
- ✓ Confiance
- ✓ Professionnalisme
- ✓ Bien-être au travail (ex : ergonomie postes de travail, campus attractif...)
- ✓ Certification Great Place to Work
- ✓ Réduction du turn over
- ✓ Satisfaction au travail

CR Des Savoie

- ✓ Meilleur équilibre vie pro / perso
- ✓ Confiance
- ✓ Responsabilisation
- ✓ Pédagogie
- ✓ Promesse de bons conseils, de réactivité, de professionnalisme

En quoi cela contribue à l'excellence relationnelle ?

Pour les clients



LDLC

- ✓ des collaborateurs disponibles pour les clients
- ✓ un meilleur engagement des collaborateurs
- ✓ un conseil sincère et authentique et pas seulement un produit
- ✓ recueil des avis à l'issue d'un achat avec lecture de 100% des avis inférieurs à 3 étoiles (amélioration continue)
- ✓ Une accessibilité, facteur de différenciation pour LDLC

CR Des Savoie

- ✓ Une recherche permanente d'un réhaussement du niveau de jeu vis-à-vis de la satisfaction apportée aux clients
- ✓ Disponibilité
- ✓ Pertinence du conseil client
- ✓ Professionnalisme des conseillers
- ✓ Des interlocuteurs « commerçants » et « facilitateurs de solutions »

Les facteurs clés de succès ?

LDLC

- La sincérité de l'équipe de direction vis-à-vis des collaborateurs et avec les clients
- L'écoute des besoins collaborateurs et des besoins clients
- L'authenticité dans l'attention portée à l'autre
- Il est important que l'impulsion soit donnée par le fondateur pour porter ce projet-là !
- Suppression des lignes de pouvoir

CR Des Savoie

- Le terme « **Modèle Relationnel** » qui devient une marque
- Une exigence qu'il faut continuer d'exercer avec bienveillance et pédagogie plus qu'avec directivité !
- C'est quelque chose d'important, ça devient un réflexe de se demander si on est bien dans la posture !
- Pour 2023 : travailler l'intelligence émotionnelle pour qu'ils puissent vraiment être dans une posture d'écoute qui va encore plus loin.



Les écueils à éviter

LDLC

- Il faut faire attention de ne pas renier ses valeurs et toujours rester soi-même.
- Ne pas tomber dans le piège de la checklist de l'entreprise libérée.
- Il n'y a pas de mode d'emploi, il faut rester soi-même et ne pas chercher à appliquer des recettes toutes faites par les autres.

CR Des Savoie

- Les situations stressantes du quotidien (retard...) qui peuvent venir freiner les bonnes intentions.
- C'est dans la durée que l'on verra si les choses s'améliorent. C'est notre pari !



POUR EN SAVOIR PLUS

Replay accessibles :

 Pour la version FR, cliquez [ici](#)

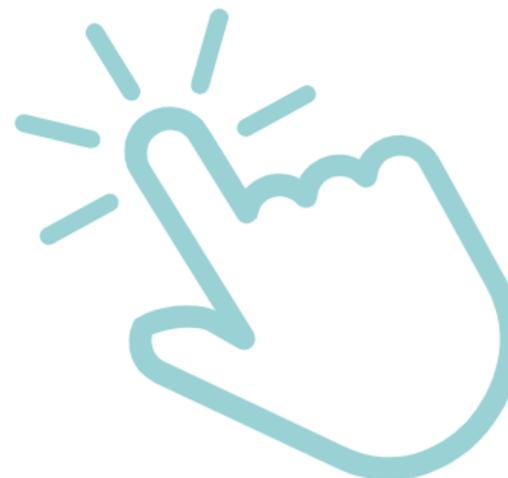
 Pour la version UK, cliquez [ici](#)

Carte d'identité LDLC : cliquez [ici](#)

Carte d'identité CR Des Savoie : cliquez [ici](#)

Pub TV LDLC : cliquez [ici](#)

Film campus + QVT LDLC : cliquez [ici](#)





Académie de l'Excellence Relationnelle