

**E X C T R A**  
Excellence Transfer Spotcheck  
© by syme GmbH

s y ( ■ ) m e

# LA PHILOSOPHIE

Que signifie l'excellence au travers du contact client ?

Comment peut-on la mesurer ?

De quelle façon peut-on faire prendre conscience à un collaborateur qu'il a un axe de développement à exploiter ?

La différence entre un bon et un excellent collaborateur ne se trouve pas seulement dans le périmètre de ses capacités, mais également dans celui des émotions.

Un collaborateur excellent dans le contact client ne maîtrise pas uniquement son script, mais il est capable de le faire évoluer en fonction de la direction que prend l'entretien et emmène son client efficacement au but recherché. En outre, il est plus empathique et plus affirmé dans sa présence et ses actions. Il est aussi concentré à cent pour cent sur son interlocuteur, efficace dans son argumentation et c'est sur un pied d'égalité qu'il accompagne son client vers son objectif, et plus haut encore.

L'énergie de l'entretien ne se perd pas. De l'empathie surgit la sympathie. Le client se sent à l'aise et reconnu par la prise en compte de ses besoins.

C'est un équilibre entre attention, tonicité et présence (sans être intrusif), mais aussi compétence (sans donner de leçons) et style (sans arrogance).



# LES OBJECTIFS

EXCTRA SC est une application cloud de recensement et de coaching qui fait ses preuves depuis de longues années et qui :

- ... demande peu d'investissements ;
- ... est adaptable individuellement à vos besoins ;
- ... emmène votre service et vos ventes sur un nouveau palier ;
- ... débouche, par une observation qualitative de valeur, vers un succès durable ;
- ... valorise les collaborateurs par sa transparence absolue ;
- ... incite, par son coaching individuel, à une prise de responsabilités individuelle accrue ;
- ... délivre des images de la performance qualitative instantanée de chacun et aussi de l'équipe, ainsi qu'un rapport de direction ;
- ... renforce votre entreprise sur le long terme et consolide son succès commercial.



« EXCTRA SC offre la combinaison parfaite pour mettre en place, développer et assurer à long terme la vision qualitative de votre service vente et client.

En cette période d'incertitude économique, la satisfaction de la clientèle est cruciale pour assurer la pérennité financière de l'organisation face aux nouvelles habitudes d'achat et de consommation des clients. »

# CERCLE VERTUEUX DE LA COMMUNICATION

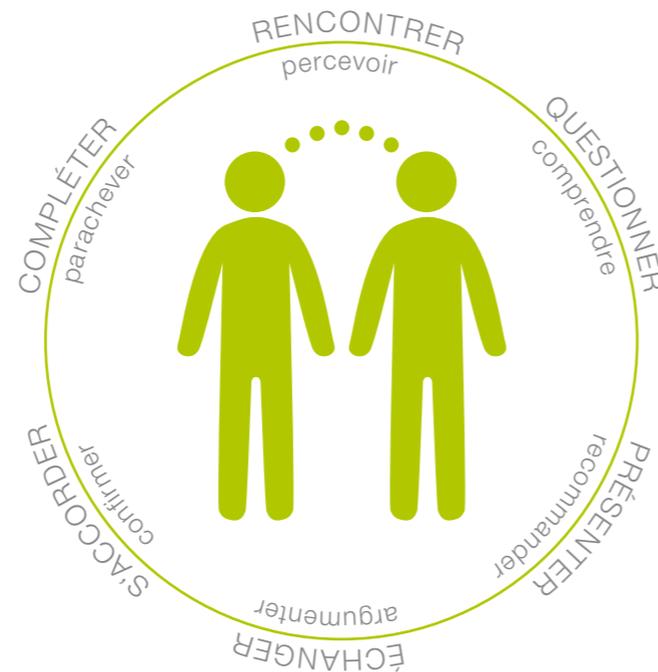
# L'OBSERVATION

La collecte des données se base sur des observations concrètes qui suivent le cercle vertueux de la communication Serve&Sell by syme. Ce cercle vertueux est le point de départ et d'arrivée du management de la qualité de votre relation client.

Les premières observations sont effectuées par un expert externe et permettent le retour d'un transfert rapide de la connaissance au sein de l'organisation. Les résultats sont disponibles instantanément et ils sont stupéfiants de clarté et de précision.

## LES SIX PHASES DU CERCLE VERTUEUX

- Rencontrer et percevoir
- Questionner et comprendre
- Présenter et recommander
- Échanger et argumenter
- S'accorder et confirmer
- Compléter et parachever



EXCTRA Spotcheck mesure l'impact réel des efforts qualitatifs (c'est-à-dire ce que le client voit, entend et ressent) lors de la transaction. Chaque point est valorisé sur trois niveaux de qualité concrètement différenciés. Sachant que chaque niveau supérieur est la forme plus aboutie du précédent.

Exemples

## RENCONTRER & PERCEVOIR



Accueille son client de manière adaptée aux coutumes et à la culture locale.



... ouverte et engageante.



... sur un pied d'égalité avec un mouvement significatif vers le client.

Questionne pour recenser le désir initial (ex. que puis-je faire pour vous?).

... en reprenant verbalement la direction du regard du client.

... avec un geste clair vers le point formulé.

# LES ATTRIBUTS

L'excellence dans le contact client décrit l'équilibre entre différentes compétences qui se résument en cinq domaines précis.



## LE CŒUR ET L'EMPATHIE

Proximité professionnelle, authenticité, naturel, cordialité, équivalence, respect, bienveillance, constitution de la confiance, capacité relationnelle, sensibilité, flexibilité, douceur, pro-activité relationnelle.



## EXPERTISE

Connaissance des produits, de la technique, des processus et de la méthodologie. Capacité à décrire, expliquer et argumenter en termes d'avantages clients.



## SENS DES AFFAIRES

Aimer faire du commerce : questionner, générer des idées, montrer, proposer, suggérer, recommander, démontrer, faire, essayer et rechercher activement l'accord de conclusion.



## PRÉSENCE

Être là pleinement, éveillé, dynamique, avoir de l'aplomb, prendre sa place, être à l'aise, sourire, prendre et garder le contact, anticiper, percevoir, s'engager.



## STYLE

Représentation de la marque et de la personnalité de façon verbale et non verbale. Effet produit par les gestes, mots, phrases, voix, tenue et accessoires.

# LE FEEDBACK

Les résultats d'une observation EXCTRA Spotcheck débouchent toujours sur un entretien de valeur (feedback qualifié et différencié). Celui-ci a pour vocation de définir des propositions d'évolution concrètes et précises pour chaque collaborateur.

L'application livre également différentes statistiques et informations globales et détaillées pour les responsables de l'organisation en temps réel.

Les performances visées sur le long terme sont la progression qualitative du contact client, de la maîtrise des procédés, de l'image de l'enseigne et la rentabilité de la performance.

L'entretien de valeur (feedback) aiguise la prise de conscience de chaque acteur quant à ses responsabilités dans son secteur d'influence.



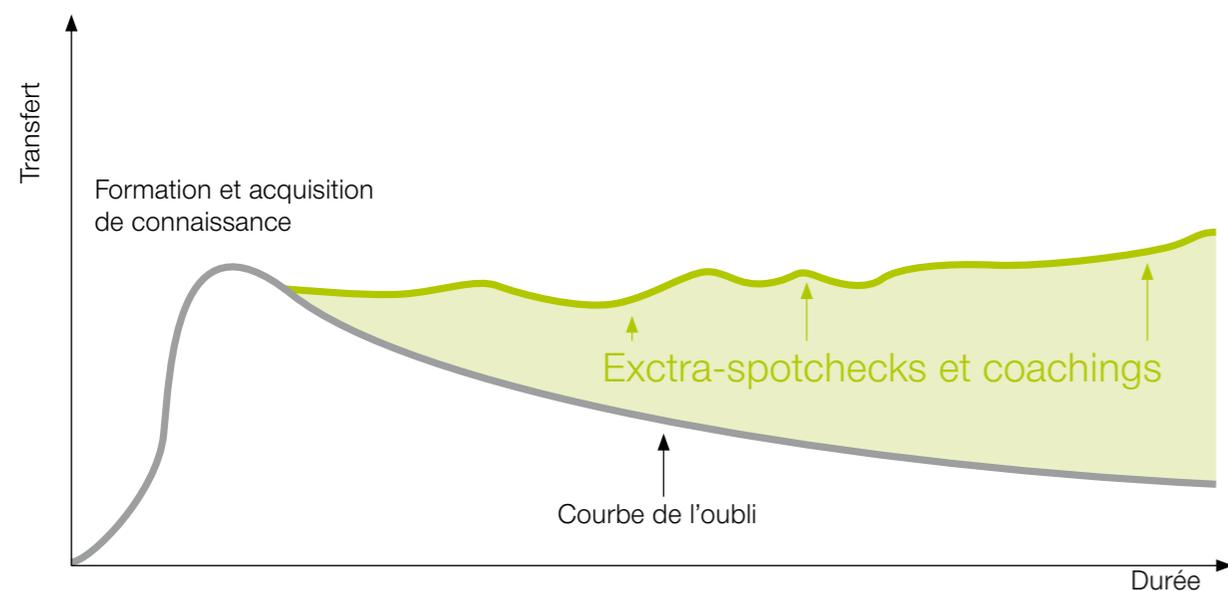
# LA COURBE DU SUCCÈS

En comparaison avec des actions de formation classiques (cours, séminaires, ateliers), EXCTRA Spotcheck est l'instrument de transfert de la connaissance qui conduit directement et durablement à une transformation qualitative du contact client.

Dans un processus continu, les compétences existantes des collaborateurs sont renforcées, transformées, mais de nouvelles compétences sont également développées.

Afin de favoriser un apprentissage continu dans le quotidien professionnel, des collaborateurs internes (Mentors) sont identifiés et développés pour procéder régulièrement à des EXCTRA Spotcheck.

Dans le but de garantir la haute qualité des observations et des entretiens de valeur, ces personnes sont supervisées par des Master Guides certifiés et des ateliers de calibrage.



# EXCTRA SPOTCHECK (EN RÉSUMÉ)

- + demande peu d'investissements ;
- + est adaptable individuellement à vos besoins ;
- + emmène votre service et vos ventes sur un nouveau palier ;
- + débouche, par une observation qualitative de valeur, vers un succès durable ;
- + valorise les collaborateurs par sa transparence absolue ;
- + incite, par son coaching individuel, à une prise de responsabilités individuelle accrue ;
- + délivre des images de la performance qualitative instantanée de chacun et aussi de l'équipe, ainsi qu'un rapport de direction ;
- + renforce votre entreprise sur le long terme et consolide son succès commercial.

# MISE EN PLACE

# CONTACT

- 1 Analyse des directives, processus, données, valeurs ainsi qu'un message clair du comité de direction : « Voici comment nous imaginons notre qualité première en terme de contact client. »
- 2 Individualisation et calibrage des critères de la matrice d'observation (ce que le client devrait voir, entendre et ressentir ).
- 3 Libération de la matrice après une phase pilote test.
- 4 Motivation des personnes concernées à leur nouveau rôle et aux responsabilités dans cette fonction. Excellence au cours d'un atelier de sensibilisation.
- 5 Formation initiale des Master Guides et des Mentors.
- 6 Lancement officiel du projet.
- 7 Accompagnement des Master Guides.
- 8 Suivi régulier avec le comité de direction.



syme gmbh  
bernrainstrasse 1  
CH-8280 kreuzlingen  
tel: +41 71 672 67 67  
contact@syme.ch  
www.syme.ch



**E X C T R A**  
Excellence Transfer Spotcheck  
© by syme GmbH