



Atelier débat

LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS

levier d'efficacité opérationnelle

NOVOTEL PARIS BERCY / 4 DÉCEMBRE 2018

Dans une activité de service, la qualité de la relation avec ses clients constitue la clé de la performance. Beaucoup insistent sur le fait que cette qualité est conditionnée par la qualité d'attention développée vis-à-vis des équipes. S'occuper du collaborateur pour qu'il s'occupe du client est une voie pour renforcer l'efficacité opérationnelle.

Cela passe par l'identification et la prise en charge des nombreux irritants internes : simplification des fonctionnements et des processus décisionnels, disponibilité et facilité d'utilisation des systèmes d'information à l'heure du digital, réactivité des services supports aux demandes d'appui et de soutien des équipes, attentions managériales...

Quels sont les irritants internes et comment les travailler ? En quoi renvoient-ils à une conception du travail dépassée ?

Sur quels leviers s'appuyer pour les prendre en charge : simplification du travail, confiance, bienveillance, reconnaissance ? Le management par le Care constitue-t-il une réponse nouvelle ou un effet de mode ? Quelles réalités concrètes et opérationnelles ?

Quelles transformations pour inscrire durablement les comportements dans une culture de service client ?

9 H 00

Accueil des participants autour d'un café.

9 H 30

Introduction de l'atelier débat par **Marine Daniel-Chosson**, Directrice Générale de Bourg Habitat, administratrice du Club.

9 H 45 > 11 H 00

« Symétrie des attentions », « management par le care » : s'occuper autrement des équipes pour améliorer la performance de l'entreprise (par Benoît Meyronin¹)

Face à des relations qui se tendent et un contact parfois redouté par les collaborateurs, le management joue un rôle clé pour épauler les équipes et maintenir une relation de service positive et de qualité. La thématique de la « symétrie des attentions » s'impose peu à peu, liant qualité de la relation entre l'entreprise et ses clients à la qualité, au sein même de l'entreprise, des relations entre managers et collaborateurs. Elle est complétée par une approche du management autour du Care.

L'approche du « management par le Care » vise à combiner le prendre soin des clients, des équipes et des managers, en se référant à l'éthique du Care et à ce qu'elle dit des enjeux du « pouvoir d'agir » (et donc de l'initiative), de l'écoute (la voix des clients et celle des équipes et de leurs managers), des vulnérabilités (comment accompagner les clients, les collaborateurs et les managers face à certaines difficultés ?), de l'affect (les émotions), de l'interdépendance (des managers qui prennent soin de leurs équipes et réciproquement), de la reconnaissance (notamment pour les métiers de l'accueil, de la relation et du prendre soin – et plus globalement ce qu'il est convenu d'appeler les « métiers de service ») ou encore des capacités requises pour réussir une rencontre et l'accompagnement associé d'un client, d'un patient, d'un « bénéficiaire » au sens large pour réussir, en somme, une relation de service.

Échanges avec les participants



1Benoît Meyronin est professeur de marketing à Grenoble Ecole de Management, ancien associé de l'Académie du Service, et directeur général de la société Care Expérience (Domplus Groupe). Ses domaines d'expertise sont le management/marketing des services, l'expérience client, le management par le care et la transformation managériale.

11 H 15 > 12 H 30

Retour d'expérience d'une entreprise - en cours de confirmation

Échanges avec les participants

12 H 30

Clôture de l'atelier, suivi d'un déjeuner

14 H 00

Fin de la journée



modalités d'inscription à l'atelier débat

Les inscriptions aux ateliers débat du Club Innovation & Management s'effectuent d'un simple clic.

Il vous suffit de remplir le bulletin directement en ligne et une facture vous sera adressée à l'issue de la manifestation³.

COÛT DE PARTICIPATION

- adhérent au club _____ 100€
- non adhérent au club _____ 500€

³ **Toute annulation doit être formulée par mail 72 heures** avant la date de la manifestation. Après cette date aucun remboursement ne sera effectué.



NOVOTEL PARIS-BERCY

85, rue de Bercy - 75012 PARIS



ITINÉRAIRE

→ En métro

De la Gare de Lyon : lignes 6 ou 14, descendre à Bercy puis marcher 1 minute.

→ En venant des aéroports Charles de Gaulle et Orly

Prendre le RER B jusqu'à Châtelet-les-Halles, puis le RER A jusqu'à la Gare de Lyon puis cf « en métro ».

→ En voiture

Sortir Porte de Bercy sur le périphérique, puis prendre Paris centre et Accor Hotels Arena (ex POPB).
Parking public couvert (payant).
Parking public extérieur (payant).



RENSEIGNEMENTS

Inscriptions en ligne avant le 26 novembre 2018
impérativement

Club Innovation & Management
2, rue Lord Byron - 75008 PARIS
Tél. 01 40 75 78 84
Mail : contact@management-habitat.org