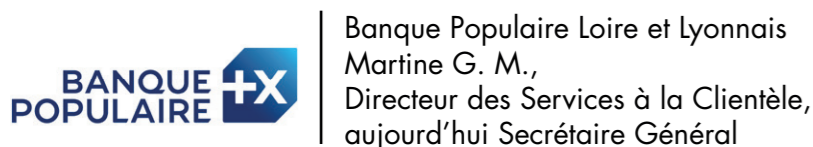




« Les intervenants sont de bon niveau, et accessibles. Ce qui fait la force et la richesse de Communication-Qualité ! Et **aujourd'hui encore**, les stagiaires en parlent toujours ! »



L'enjeu de l'entreprise était de conquérir un habitant sur 10 sur notre territoire. Pour répondre à cette ambition, nous avons mis en place une démarche Qualité pilotée au plus près des attentes de nos clients au travers d'engagements mesurés et évalués en continu déployés dans toute la Banque, et animés aussi bien au siège que dans nos agences. Très vite, nous nous sommes aperçus que communiquer dans la logique de l'autre était un préalable pour mieux se comprendre et qu'il nous fallait harmoniser et professionnaliser ce savoir être pour la satisfaction de nos clients. Nous avons donc fait appel à Communication Qualité pour développer nos compétences en qualité relationnelle dans nos échanges au quotidien. Sur deux années, **tout notre réseau d'agences** (160 agences), l'ensemble de nos équipes du siège (middles et fonctions support environ 250 personnes) ainsi que les **membres du Comité de Direction** ont participé à cette formation. Tous ont été conquis par le **côté pratique** du contenu en adéquation parfaite aux réalités du terrain, par la qualité des intervenants et par les mises en situation. Le programme pédagogique, spécifiquement construit pour notre Banque, associait des formations en **présentiel** et en **e-learning**. Nous avons pu constater l'efficacité en termes de résultat de cette double approche.



« La Banque Populaire Loire et Lyonnais a décidé de **transformer** ses services de production bancaire en services de « middle-office », orientés vers l'assistance au réseau et le service à la clientèle.

Ce projet supposait une **démarche** lourde d'**accompagnement du changement**, notamment pour inculquer une culture de service client à des collaborateurs dont le métier consistait avant tout à opérer des tâches de production.

Dans ce contexte, Communication Qualité a été pour nous un partenaire précieux, qui nous a apporté un appui sur mesure, à travers des séminaires « culture du service » adaptés à la situation et au métier de chacune de nos unités, et des formations opérationnelles à la conduite d'entretiens téléphoniques, à la communication écrite et à la gestion du stress.

Cet accompagnement, élaboré en co-construction entre Communication-Qualité et BP2L, a largement contribué à l'adhésion des collaborateurs à notre projet et a ainsi été un des leviers de sa réussite.



« Le Groupe Apicil a fait le choix, conformément à sa stratégie client, de déployer la méthode RESC-Midi® auprès de toute personne ayant un lien - **mail, écrit, téléphone** - avec un client.

Catherine inspire la confiance et impose le respect. Simplicité, humilité, professionnalisme entre autres sont des qualités qui la définissent et qu'elle a su transmettre auprès de ceux qui travaillent avec elle. C'est du très haut niveau en terme d'expérience, de connaissance du monde de l'entreprise, de qualités relationnelles et pédagogiques. »



« Au travers d'une enquête réalisée au cours du dernier trimestre COCEDAL conseil a établi le **classement** de 263 sites de relations client on line. Cette année **TRANSILIEN se classe 1^{er}** dans cette catégorie. Par ailleurs **TRANSILIEN** se classe 3^{ème} ex-æquo avec L'Oréal au classement des 50 marques les plus relationnelles par e-mail en 2010. (Pour mémoire Transilien était 136^{ème} en 2009)

Je tiens à remercier tout particulièrement Communication-Qualité pour l'exemplarité de son accompagnement. »



« Un petit mot pour vous dire que la **formation Management** s'est vraiment très bien déroulée, les chefs d'équipe ont été ravis du contenu et du formateur. »



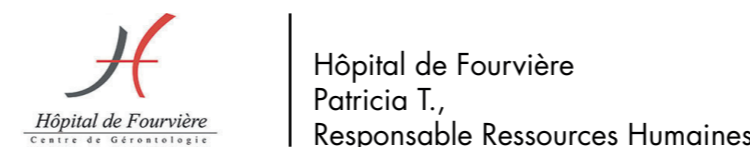
« À mon arrivée au service clients Maisons du Monde, j'ai souhaité collaborer avec Communication-Qualité pour accompagner la croissance de l'équipe et professionnaliser la relation clients. Pour sécuriser nos écrits, la méthode RESC-MIDI® s'est avérée un véritable levier dans la qualité de notre relation clients. Cette formation a marqué le début d'une belle collaboration sur un périmètre plus étendu : **gestion du conflit**, questionnement découverte des besoins, **coaching**, management...

La relation qui s'est construite au fil du temps avec notre interlocuteur Thibaut de Diesbach, nous a permis d'instaurer un fonctionnement efficace. Je retiens cette grande capacité à s'adapter à nos besoins et au contexte de croissance de l'entreprise. Je souligne la qualité indéniable de la prestation, le professionnalisme dont résulte l'adhésion de tous les publics (chargés de clientèle, responsables clients, responsables d'équipes) et l'essentiel : la mise en pratique sur le terrain.

Pour mon coaching individuel de manager, j'ai choisi Communication-Qualité comme partenaire, ce regard extérieur et l'accompagnement personnalisé ont été un véritable apport dans ma fonction. »



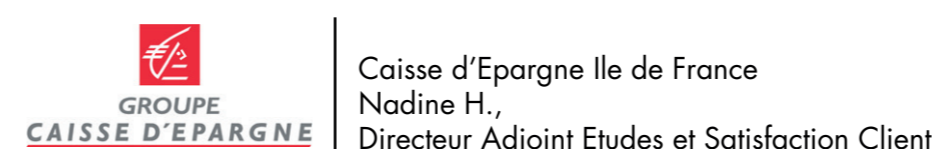
« L'équipe Communication-Qualité a accompagné le service clients du Crédit Agricole Atlantique Vendée sur des sujets sensibles et porteurs de performance dans la relation clients. Sur le volet réclamations, la méthode proposée nous a permis d'accroître notre professionnalisme dans ce moment de vérité, essentiel à la poursuite de la relation dans de bonnes conditions. Sur le volet gestion des incivilités, la méthode d'accompagnement proposée, les outils mis à disposition ont été plébiscités par nos collaborateurs concernés sur ce moment pas toujours facile à vivre, et qui peut s'accroître aujourd'hui dans le monde bancaire. Ces éléments prônent le **respect mutuel** et mettent l'**attention à l'autre** au cœur du dispositif. D'autres projets sont en cours pour optimiser la relation clients notamment omnicanale. »



« A l'Hôpital de Fourvière, l'ensemble du personnel (soignant, médical et administratif) est à chaque fin de formation « gestion du stress » très élogieux sur le contenu et l'animation du stage par votre consultant, qui est reconnu comme quelqu'un de très dynamique qui sait capter son auditoire et faire "travailler" dans la bonne humeur. **Tous se sentent ressourcés** à l'issue des 2 jours ! »



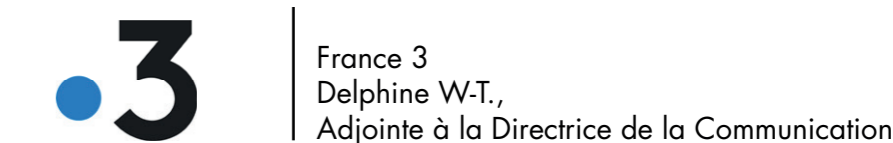
« Nous avons fait intervenir Communication-Qualité sur une problématique d'**amélioration de la qualité du traitement des appels** au sein de notre centrale de réservations. Nous sommes ravis de la formation dispensée, en quelques mots : interactive, ludique, animée, contenu parfaitement adapté, avec un effet immédiat grâce à une application facile et concrète. Et concernant François, le consultant qui a animé la formation : dynamique, humain, pédagogue, il aime son métier et a un vrai talent ! »



« Il y a bientôt 10 ans, commençait une belle histoire entre une équipe de formateurs compétents et enthousiastes et une nouvelle venue dans le monde de la réclamation et de la relation client. Au fil des années, confiante dans les apports et la **qualité des prestations**, reconnus et régulièrement **salués par les équipes formées**, j'ai naturellement fait appel à Communication-Qualité à chaque nouveau projet, de la réclamation sous toutes ses formes à la gestion des incivilités, jusqu'à MRE® pour les commerciaux de la Caisse d'Épargne Ile de France. Je tiens à remercier de nouveau Catherine et Thibaut pour leur professionnalisme, leur capacité d'adaptation et leurs grandes qualités humaines. »



« Je vous présente mes meilleurs vœux et vous remercie encore pour l'aide que vous m'avez apportée lors de la formation que vous avez dispensée à l'équipe. Elle porte encore ses fruits aujourd'hui et vous êtes souvent citée en référence par les **conseillères et conseillers**. »



« Bonjour, Les retours sont **enthousiastes !!!** Bravo à tous ! »



« Depuis la mise en place du centre contact clients du groupe Polylogis, Communication-Qualité prend en charge nos équipes dans la formation à l'utilisation des méthodes RESC-MIDI®. Le **suivi annuel**, un bilan de compétences et un coaching individuel, est indispensable et renforce l'application de ces méthodes. Les interventions par les professionnels de Communication-Qualité sont un réel atout pour former des téléconseillers de Qualité. »



« Communication Qualité nous accompagne sur notre démarche après-vente dans son ensemble. C'est précisément ce que nous valorisons en premier lieu : leur capacité à embrasser toutes les phases de la mission, pour en garantir la meilleure cohérence. Grâce à la méthode RESCC, nous avons professionnalisé notre relation client en après-vente par un appui de Communication Qualité, de la rédaction des lettres-types de réponse aux réclamations, jusqu'à la formation de chacun des agents rédacteurs. Cette capacité d'**adaptation, du théorique au très pratique**, auprès d'**interlocuteurs de tous niveaux**, est une grande force du cabinet. »



« ...je souhaite vous faire part de la très **grande satisfaction des agents** ayant participé à la formation RESC-Midi® - la qualité et l'efficacité dans la relation client à l'écrit animée par Marie-Pia. La formation a été non seulement jugée très utile, car Marie-Pia a apporté beaucoup de matière aux agents mais, de surcroît, l'animation participative a été énormément appréciée. Pouvez-vous SVP lui adresser les remerciements appuyés de nos agents auxquels nous joignons les nôtres ?... »