



Comment fidéliser ses clients ?

PersProfile Hospitality, la voie choisie par le leader de la restauration rapide.

Félix Comby Versus Systems SA



With Empathy!

Comment fidéliser ses clients, voilà une question très simple, à laquelle les réponses sont multiples. Il est bien connu que la fidélisation de ses clients présente de nombreux avantages. Un client fidèle va vouloir acheter ou essayer de nouveaux produits, s'identifier à la marque au point d'en être un adepte assidu... Comment dès lors convaincre le client de revenir ?

Bien évidemment, la qualité du produit ou du service, son prix, son originalité vont contribuer à la fidélisation. Mais par-dessus tout, il y a un élément qui va être déterminant : l'aspect émotionnel de la relation humaine.

Choisis la réponse qui te convient le mieux !

Peu importe l'heure, le travail se fera, il faut être souple.

Au travail, je respecte scrupuleusement les horaires.

Le principal, c'est le montant de ma rétribution, je sais ce que je veux.

Que vient faire l'émotionnel dans la fidélisation du client ?

Créer une relation, c'est établir un lien mutuel basé sur la confiance. Il est donc essentiel de s'adresser au client dans le but de mieux identifier ses motivations, donc ses propres besoins en termes de consommation.

Ceci est particulièrement vrai dans les professions liées au commerce de détail, à l'hôtellerie, à la gastronomie, mais aussi à la restauration rapide. C'est ce qu'a bien compris le leader mondial de la restauration rapide, le groupe McDonald's.

L'approche McDonald's en termes de fidélisation du client...

Le groupe McDonald's, et plus particulièrement sa filiale en Italie, McDonald's Italia, utilise depuis de nombreuses années les produits de Versus pour la sélection, la formation et le développement de son personnel.

Travailler chez McDonald's Italia, c'est faire partie d'une équipe de 20'000 collaborateurs travaillant tous les jours dans les restaurants, et qui apportent leur passion dans ce qu'ils font. Chacun d'entre eux contribue au succès de l'entreprise. C'est ce que tous les employés ont en commun, chacun ayant sa propre histoire et des besoins différents qui sont à concilier avec ses engagements professionnels. Il s'agit d'étudiants débutants ou non, de mères qui travaillent, de ressortissants étrangers ou de personnes à la recherche d'un nouveau défi.

Et McDonald's a réussi le challenge de les faire adhérer à un formidable esprit d'équipe et à cultiver leur esprit d'initiative et de leadership.

L'approche repose sur deux piliers fondamentaux, comme dans la plupart des entreprises : **la sélection et la formation**. Mais aussi sur trois compétences clairement identifiées et érigées à un rang prioritaire : L'Accueil du Client, l'Esprit d'équipe, l'Esprit d'initiative et de leadership.



Trois compétences clairement identifiées et érigées à un rang prioritaire :

1. L'Accueil du Client

Le premier contact qu'aura le Client (avec un C majuscule) avec le collaborateur dans l'entreprise aura une influence décisive sur le jugement qu'il portera sur lui et son employeur. Cela affectera inévitablement son comportement et la relation qui en résultera. La seule chose qui compte, c'est l'impression que le Client emportera avec lui.

L'écoute active, l'empathie, la gentillesse, la patience et le sourire sont les clés du succès dans le monde de la relation Client.

2. L'Esprit d'équipe

Chaque membre de l'équipe doit s'impliquer et donner le meilleur de lui-même, sans toutefois céder à la tentation de le faire seul : l'approche collaborative est essentielle pour que le résultat soit optimal.

Faire équipe au travail signifie, en fait, avoir des énergies, des compétences, des idées, des visions, des propositions et des solutions différentes. De plus, la coordination avec les autres signifie se donner l'opportunité d'apprendre constamment quelque chose de nouveau et de grandir. Pas seulement dans le travail.

3. L'Esprit d'initiative et de leadership

Comme dans tout sport d'équipe, il doit y avoir un leader qui peut donner l'exemple et montrer la voie à suivre. Il doit également être capable de transmettre la vision de l'entreprise et de faire en sorte que chacun ait une idée claire de sa contribution à l'objectif ultime. Mais la capacité d'initiative sur le plan individuel doit être décelée et encouragée afin qu'elle puisse s'exercer dans l'effort commun, pour le succès du projet commun.

PersProfile Hospitality

Pour réaliser ses objectifs, McDonald's Italia a choisi d'utiliser PersProfile Hospitality pour aller encore plus en avant dans la recherche de l'excellence et la satisfaction de sa clientèle. Deux critères qui en font le numéro UN mondial de la restauration rapide.

Félix Comby & Rolf Roethlisberger
Membres de la direction chez
Versus Systems SA



Évaluation du 05/04/2018 (7:30 min)

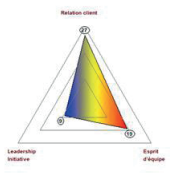
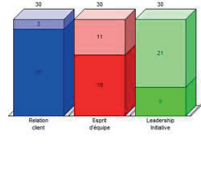
Didier Dupont

DELTA

Résultats Personnels

	Relation client	Esprit d'équipe	Leadership Initiative
Points obtenus	27	19	9
Maximum possible	30	30	30

Résultat en graphique

Description des Niveaux Atteints

Relation client
Dans les métiers de la Restauration, de l'Hôtellerie ou du Commerce de détail, la qualité de l'Accueil est essentielle pour mettre le client à l'aise ! C'est surtout le miroir de l'entreprise.
Vous avez réalisé plus de 23 points.
C'est vraiment excellent. Vous possédez toutes les qualités requises pour les métiers demandant d'excellentes dispositions pour l'accueil et les relations avec la clientèle.
Vous avez compris que l'écoute active, l'empathie, l'amabilité et ... le sourire sont les clés du succès dans ces métiers où le client est roi.

Pour vous, la qualité de l'accueil est le miroir de l'entreprise.

Esprit d'équipe
Dans le travail en équipe, chaque membre apporte à l'ensemble du groupe sa propre contribution dans l'atteinte des objectifs du groupe, dans un climat d'entraide et de coopération spontanée.
Vous avez réalisé entre 17 et 23 points

© 2018 - 1 - Développé par Versus Systems SA, Genève, www.versus.com 27/34

PersProfile Hospitality été développé conjointement avec la filiale italienne du leader mondial de la restauration rapide, le groupe McDonald's.

PersProfile Hospitality est composé de 30 questions, illustrées par Pécub et qui permettent d'évaluer les compétences du personnel en accueil de la clientèle, son esprit d'initiative et sa capacité à travailler en équipe.

Clientèle ciblée : Commerce de Détail (Retail), Gastronomie, Hôtellerie, Tourisme, Hôpitaux, Sociétés de Recrutement, Consultants et Formateurs.

PersProfile Hospitality est une solution Cloud et est disponible en anglais, allemand, français et italien.

