

Le vendredi , c'est permis !
Réflexions sur le management

Avons-nous des bonnes relations avec vos clients ?

Sous un air anodin et presque évident, se cache une vraie question. Bien sûr que commercialement, nous avons de bonnes relations avec nos clients, mais sommes-nous sûr que ce soit les cas pour tous les services de l'entreprise ?

A ce propos, nous sommes nous déjà vraiment demandé qui, dans notre entreprise, était en contact avec nos clients ? Commerciaux, assistant commerciaux, mais aussi, administration des ventes, logistique, service après-vente, technicien de dépannage ou de maintenance, recouvrement, standard, logistique ... les points de contact sont plus nombreux que ce que l'on imagine à priori.

Mieux, nous sommes nous déjà demandé qui était le plus souvent en contact avec nos clients : Sans doute pas les commerciaux ... le standard ou le service recouvrement ? Le technicien ou le livreur ?

Et quelle image ont nos clients de l'entreprise à travers ces différents points de contact ? Pas sûr que l'image qu'ils se font de nous soit tout à fait celle que l'on imagine ou que l'on voudrait.

Et vous, qu'en pensez-vous ?
Bonnes réflexions.

Le vendredi c'est permis est un billet bimensuel de réflexion et d'humeur sur le management des hommes. Retrouvez l'ensemble des publications sur notre site internet : <http://www.form-action.com/blog/>

Pour vous désabonner, répondez "stop" à ce mail.