



PASSER DE L'ADHÉRENT AU « CLIENT »

Le mot « client » heurte souvent dans les SPSTI et pourtant les adhérents se comportent déjà comme tels.
Une journée pour mesurer ce que ce basculement change pour votre posture, votre offre et votre organisation.

INFORMATIONS			PROGRAMME (1 JOUR)		TR020
Public Tous les métiers du SPSTI, Nouveaux entrants		Modalités et tarifs Intra-entreprise : nous consulter			
Dates Consultez notre site web	Lieux - Paris - Régions - Sur site	Prérequis Aucun prérequis nécessaire			
Objectifs À l'issue de cette journée, les participants sauront analyser ce que le passage de l'adhérent au « client » change pour leur SPSTI : posture, offre et organisation, identifier les attentes des entreprises adhérentes et les moments clés de leur parcours, définir une promesse de service partagée, et décliner collectivement ces orientations en plan d'action porté par le CoDir et transmissible aux équipes.					
Méthodes d'évaluation - Étude de cas collective - Quiz final		Méthodes pédagogiques - Apports structurés et interactifs - Études de cas concrets - Quiz d'évaluation			

De l'adhérent au « client » : pourquoi changer de posture - Un secteur qui bouge : offre socle, certification, attentes croissantes des entreprises, enjeux d'image et d'attractivité des SPSTI. - Ce que « client » veut dire, et ne veut pas dire, pour un service de prévention : concilier mission de santé au travail, indépendance des professionnels et culture de service. - Auto-positionnement du CoDir : où en est notre service aujourd'hui ?
Comprendre nos adhérents comme des clients - Cartographier le parcours adhérent : de l'adhésion au renouvellement, les moments de vérité et les irritants. - Écouter et mesurer : satisfaction, réclamations, signaux faibles, ce que nos adhérents attendent vraiment.
Définir notre promesse de service - Valoriser l'offre : rendre lisible et visible ce que le SPSTI apporte à ses adhérents. - La posture de service à tous les niveaux : accueil, visites, interventions en entreprise, relation quotidienne. - Atelier : formaliser la promesse de service du SPSTI et ses engagements concrets.
Décliner en plan d'action du CoDir - Prioriser les chantiers : organisation, outils, compétences, communication. - Définir les indicateurs de suivi et la gouvernance du plan. - Embarquer les équipes : comment porter ce changement de culture au-delà du CoDir.