SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

AMÉLIORER LA SATISFACTION DES ADHÉRENTS

Réduire les irritants, adopter une posture de relation client, piloter la qualité de service par objectifs

Quand le mécontentement d'un adhérent remonte jusqu'au service, il a déjà entamé l'image du SPSTI bien au-delà. Deux jours pour repérer les irritants, adopter une vraie posture de relation client et piloter la qualité par objectifs. Le fil rouge : le parcours d'un adhérent dans votre service.

LE FIL ROUGE

Le parcours d'un adhérent dans votre service, de l'adhésion au renouvellement : ses points de contact, ses irritants, ce que l'on décide d'y changer.

1	2	3	4	5	6
Le parcours adhérent	Les irritants	La relation	L'écoute	Les réclamations	Piloter
ATELIER 1	ATELIER 2	JEU DE RÔLE 1	JEU DE RÔLE 2	JEU DE RÔLE 3	JEU DE RÔLE 4

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- cartographier le parcours de l'adhérent et ses moments de vérité ;
- identifier et réduire les irritants ;
- adopter une posture marketing et commerciale au service de la relation adhérent ;
- transformer les exigences de la certification en levier d'amélioration ;
- traiter une réclamation comme une opportunité relationnelle ;
- piloter la qualité de service par objectifs au sein de leur SPSTI.

INFORMATIONS

Public
Médecin coordonnateur, IPRP, manager, comité de direction, directeur général, responsable prévention, relation adhérents, membre de la cellule PDP.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : le parcours d'un adhérent dans votre service
- Quatre jeux de rôle, chacun suivi de son débrief
- Ateliers sur son propre service : parcours, irritants, plan d'action

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) TR017

1 Cartographier le parcours de l'adhérent

- Les points de contact et les moments de vérité, de l'adhésion au renouvellement.
- Ce que vit l'adhérent, ce que voit le service.
- Les métiers concernés à chaque étape.

ATELIER 1 **Le parcours.** Tracer le parcours d'un adhérent dans son service.

2 Identifier et réduire les irritants

- Typologie des irritants : administratifs, relationnels, organisationnels.
- Méthodes de détection : écoute terrain, réclamations, enquêtes.
- Prioriser selon l'impact et l'effort.

ATELIER 2 **Nos irritants.** Cartographie des irritants de son service et plan de réduction priorisé.

3 Marketing et relation à l'adhérent

- Les fondamentaux du marketing des services appliqués aux SPSTI : passer d'une logique de cotisation à une logique d'offre de services.
- Fidéliser les adhérents existants, accueillir et intégrer les nouveaux.
- La posture relationnelle : faire de chaque contact un acte de fidélisation.

JEU DE RÔLE 1 **Bienvenue.** Accueillir un nouvel adhérent qui ne sait pas ce à quoi il a droit.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) · SUITE

TR017

4 Transformer la contrainte de certification en levier

- Les exigences de la certification des SPSTI (L. 4622-9-3) : mesure de la satisfaction, traitement des réclamations.
- Concevoir un dispositif d'écoute utile : enquêtes exploitables, indicateurs pertinents.
- Rendre compte aux adhérents de ce que l'on a entendu.

JEU DE RÔLE 2 — **Vous m'avez déjà posé la question.** Rappeler un adhérent qui s'est dit insatisfait dans l'enquête.

5 Le traitement des réclamations

- La réclamation comme opportunité relationnelle : méthode et circuit de traitement.
- Qui répond, sous quel délai, avec quelle trace.
- Revenir vers l'adhérent une fois le problème traité.

JEU DE RÔLE 3 — **Trois mois d'attente.** Traiter la réclamation d'un adhérent sur un délai de visite.

6 Piloter la qualité de service par objectifs

- Décliner la qualité de service du projet de service aux objectifs d'équipe : objectifs précis, mesurables et datés, tableau de bord.
- Mobiliser les équipes : rituels de pilotage, feedback, reconnaissance, objectifs de qualité de service repris en entretien annuel.

JEU DE RÔLE 4 — **Notre objectif.** Fixer avec une équipe un objectif de qualité de service qu'elle juge atteignable, puis plan d'action et quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE MOMENTS DE VÉRITÉ, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 — Séquence 3

Bienvenue
Une entreprise vient d'adhérer. Sa gérante appelle : elle a payé, et ne sait ni ce qu'elle doit faire, ni ce qu'elle peut demander.
On y travaille : expliquer l'offre en trois points, fixer le premier rendez-vous, donner un interlocuteur.

JEU DE RÔLE 2 — Séquence 4

Vous m'avez déjà posé la question
Un adhérent a répondu « insatisfait » à l'enquête. L'an dernier déjà, personne ne l'avait rappelé.
On y travaille : reconnaître le précédent, écouter le motif, s'engager sur une action et une date.

JEU DE RÔLE 3 — Séquence 5

Trois mois d'attente
Un employeur attend depuis trois mois une visite de reprise. Il menace d'écrire au président.
On y travaille : écouter, s'excuser pour le délai sans se justifier, proposer une solution datée, tracer la réclamation.

JEU DE RÔLE 4 — Séquence 6

Notre objectif
La direction veut réduire les délais de réponse aux adhérents. L'équipe d'accueil estime l'objectif irréaliste.
On y travaille : partir des chiffres actuels, chercher avec l'équipe un objectif atteignable, convenir des moyens et du suivi.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Carte du parcours adhérent
Points de contact et moments de vérité.

Matrice des irritants
Impact, effort, priorité.

Trame d'accueil du nouvel adhérent
Ce qu'il doit savoir dès le début.

Circuit des réclamations
Réception, réponse, trace, retour.

Tableau de bord qualité
Objectifs et indicateurs d'équipe.

Repères travaillés : parcours adhérent, irritants, marketing des services, dispositif d'écoute, traitement des réclamations, pilotage par objectifs ; Code du travail, L. 4622-9-3 ; référentiel AFNOR SPEC 2217.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.