

(Ré-)Concilier les enjeux du Front & du Back-Office

COACHING D'ÉQUIPES
& FORMATION



L'alignement entre le front-office et le back-office est un facteur clé de réussite !

Différentes mais complémentaires, ces équipes contribuent ensemble à une expérience client d'excellence.


Le front-office interagit avec les clients, pendant que le back-office garantit l'efficacité des processus. Leur collaboration et entente mutuelle est cruciale pour assurer un service de qualité, et développer une performance durable.

Nous vous proposons une solution pratique pour concilier, ou réconcilier, les enjeux de ces deux pôles.





(Ré-)Concilier les enjeux du Front & du Back-Office

Pour les équipes du **FRONT-OFFICE**



ALIGNER
une vision
commune de la
promesse **CLIENT**

*E-LEARNING sur-mesure -
10 minutes*





COOPERER
avec le back-office
pour des relations saines et
lui permettre de s'ajuster

FORMATION - 1 jour


COOPERER
avec le front-office
pour le soutenir et
fluidifier l'expérience client

FORMATION - 1 jour



RENFORCER
la cohésion entre
les deux équipes et
gagner en fluidité

*ATELIERS de travail pour les
collaborateurs et managers
des 2 pôles - 1 jour*



Pour les équipes du **BACK-OFFICE**



LES OBJECTIFS

Objectifs stratégiques :

1. **Booster la performance** et dynamiser le commerce à tous les niveaux
2. **Faciliter la collaboration** entre le Front et le Back-Office pour atteindre les objectifs communs
3. **Partager une véritable culture client** au sein de votre organisation

Objectifs pédagogiques :



FRONT-OFFICE

IDENTIFIER les contraintes du back-office pour une meilleure collaboration

GÉRER les attentes clients et les situations délicates : anticiper les risques et réagir face aux réclamations

CRÉER des processus de collaboration efficaces par des objectifs clairs et une vision partagée de ce qui doit être réalisé.

BACK-OFFICE



IDENTIFIER comment les actions internes influencent directement la satisfaction client

GÉRER les imprévus et les situations complexes : réagir sereinement face aux urgences ou problèmes

CRÉER de bonnes relations avec les clients internes/externes en reflétant l'image et les valeurs de l'entreprise

VOS BENEFICES

Notre dispositif vise à renforcer les compétences de vos pôles Front-office et Back-office, autour de 3 enjeux communs :

#1 : Amélioration de la satisfaction client

Une meilleure gestion des attentes et des imprévus améliore la satisfaction client, réduit le taux de réclamations et fidélise les clients.

#2 : Harmonisation et cohésion des équipes

Une collaboration entre les équipes front-office et back-office améliore le flux de travail et se traduit par un meilleur service client.

#3 : Renforcement de l'image de marque

Une expérience client optimisée contribue à renforcer la réputation de l'entreprise, ce qui peut attirer de nouveaux clients et partenaires.



En savoir plus ?

Clémence VANHILLE

cvanhille@kronos.fr

06 71 40 10 98



KRONOS NEW TIME • LILLE (siège social) - www.kronos.fr • Synergie Park, 6ter rue Pierre et Marie Curie, 59260 Lezennes

Tél. 03 20 71 41 20 - Fax 03 20 71 41 21

Code NAF 8559A - TVA Intracommunautaire FR 61 447 493 867