

Niveau de vision globale
Management d'entreprise



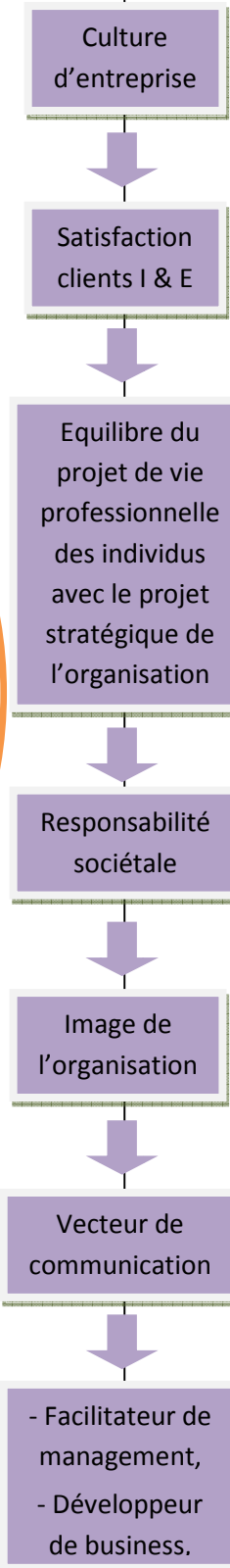
- Prendre de la hauteur,
- Agir local, penser global,
- Favoriser un management global et circulaire sur votre zone d'action et de chalandise (Rechercher la **satisfaction clients** internes et externes),

Besoins et attentes des **clients internes** à l'organisation = **Collaborateurs**

Besoins et attentes des **clients externes** à l'organisation = **Acheteurs/Partenaires**

- Répondre aux besoins des collaborateurs en termes de :
- **Epanouissement** dans la vie professionnelle,
 - **Santé et sécurité au travail, reconnaissance, employabilité, innovation ...**
 - **Amélioration continue** de l'organisation générale et de l'outil de production,
 - **Valorisation** de l'image de l'organisation,

- Répondre aux besoins des partenaires et des territoires en termes de :
- **Qualité** de produits et de services,
 - **Développement** durable (social, économique, environnemental),
 - **Coopération** de projets,
 - **Mutualisation** des moyens techniques, financiers, humains,
 - **Valorisation** de l'image de chaque partie prenante,



Typologies de clients externes?

- Clients acheteurs,
- Ville, Communauté de communes, Conseil Régional, Conseil Général,
- Chambres consulaires (CCI, CMA...),
- Pôle Emploi, MEIF, Mission locale,
- Branches d'activités, Institutions représentatives patronales et du personnel, OPCA,
- Banques, Fournisseurs, Partenaires,

**Niveau de vision orientée
Management d'équipe**



- Favoriser une écoute active,
- Donner la possibilité d'être acteur de l'évolution,
- Développer la créativité,

**Besoins et attentes
des clients internes**
à l'organisation =
Collaborateurs

**Besoins et attentes
des clients externes**
à l'organisation =
Acheteurs

Les trois tailleurs de pierres !

Trois personnes taillent des pierres avec les mêmes outils, au même endroit et au même rythme, Ils font rigoureusement la même chose.

Le premier a l'air vraiment malheureux.
Le deuxième ne semble ni heureux ni malheureux.
Quant au troisième lui, il a l'air franchement heureux.



Maçons et tailleurs de pierre, Cathédrale de Chartres.

Lorsqu'on leur demande ce qu'ils font,

Le premier répond amèrement: " je taille des pierres pour purger ma peine".

Le deuxième répond sur un ton neutre: "je taille des pierres pour nourrir ma famille ".

Quant au troisième lui, il répond avec un grand sourire: " je taille des pierres pour construire la nouvelle cathédrale ».

Auteur inconnu

Objectifs :

- Favoriser une vision globale des acteurs de votre secteur d'activité et de votre zone de chalandise,
- Développer une culture de la satisfaction clients Internes & Externes et de l'amélioration continue,
- Valoriser les compétences des collaborateurs pour créer encore plus de valeur ajoutée,
- Accompagner les collaborateurs vers l'autonomie, vers la prise d'initiative, et vers l'implication de tous dans la communication à véhiculer auprès des clients et prospects,