

Auto-évaluation: Mobilisation des équipes au service des clients

Le modèle MC²



« Une équipe est **mobilisée au service des clients** quand il existe une **masse critique d'employés ...**
1 - qui adhèrent aux **valeurs**, à la **stratégie** et à l'expérience que l'on souhaite faire vivre au **client**,
2 - tout en ayant les **moyens d'agir au quotidien** avec l'aide de leurs responsables et de leurs collègues,
3 - et en étant **considérés et reconnus** tout au long de leurs évolutions professionnelles »
 (André Coupet, Directeur Scientifique MC²)



VOULOIR (« j'ai la volonté »)

C1 : l'impulsion stratégique
 C2 : l'impulsion client
 C3 : l'action client
 C4 : le sens des valeurs

POUVOIR (« j'ai les moyens »)

C5 : le soutien
 C6 : la collaboration
 C7 : l'autonomie

ETRE (« j'ai l'envie »)

C8 : la considération professionnelle
 C9 : la considération personnelle
 C10 : la reconnaissance

Que répondraient les équipes de votre entreprise aux affirmations suivantes ...

COMPOSANTE	Ce que diraient vos équipes sur le sujet ... plutôt oui ? ... plutôt non ? Pourquoi ?
IMPULSION STRATEGIQUE : Dans notre entreprise, nous avons des orientations stratégiques claires, qui donnent l'impulsion à chacun pour agir au service des clients	
IMPULSION CLIENT : A tous les niveaux de l'entreprise, nous démontrons concrètement notre volonté que les clients (internes et externes) soient très satisfaits	
ACTION CLIENT : Au sein de l'entreprise, nous écoutons les clients, agissons pour améliorer le service, et innovons pour leur faire vivre une expérience forte, mémorable et différenciante	
SENS DES VALEURS : Nos valeurs d'entreprise sont connues, stimulantes et présentes dans les choix, comportements et actions de chacun, à tous les niveaux	
SOUTIEN : Dans notre entreprise, chacun est soutenu dans ses actions, à la fois par son responsable direct (disponibilité, charge de travail allouée, opportunités d'apprentissage, équilibre de vie, clarté de l'évaluation) et par les équipements et systèmes fournis	
COLLABORATION : La collaboration à tous les niveaux, au sein de notre entreprise, nous rend plus efficace et favorise l'innovation	
AUTONOMIE : Notre culture d'entreprise favorise la délégation, la prise de décision rapide et la réduction des règles et procédures	
CONSIDERATION PROFESSIONNELLE : Dans notre entreprise, chacun comprend clairement sa contribution à la performance globale, notamment grâce à des supérieurs directs qui savent écouter, consulter, responsabiliser en s'appuyant sur les compétences acquises	
CONSIDERATION PERSONNELLE : Dans notre entreprise, chacun est considéré comme une personne et pas seulement comme un collaborateur, dans un climat d'équité et de confiance et en évitant la pression inutile	
RECONNAISSANCE : Dans notre entreprise, les efforts et la contribution de chacun au travail, à l'équipe et à la satisfaction des clients sont valorisés (par les responsables et par les clients)	

Si toutes ces affirmations se révèlent justes pour votre entreprise ... Bravo ! Vos équipes sont mobilisées au service des clients !
 Sinon, identifiez une action que vous pourriez mettre en place dans la semaine !