



### le Dirigeant

- Accompagner les dirigeants dans la prise de décision et copiloter la stratégie
- Renforcer la cohésion de l'équipe dirigeante
- Structurer et pérenniser une organisation "groupe"
- Optimiser la performance interne
- Préparer et accompagner la transmission



### le Projet

- Construire et déployer le projet d'entreprise en équipe, de la vision à l'action - Pro Action
- Développer l'entreprise orientée Client - Capéo
- Accompagner et structurer la croissance



### l'Homme

- Recruter et intégrer de nouvelles compétences
- Evaluer et faire progresser les compétences individuelles
- Déployer les démarches compétences (GPEC)
- Préparer et accompagner la transmission managériale



### l'Équipe

- Faire progresser les compétences managériales - Cercle des Talents
- Améliorer la cohésion d'équipe
- Structurer l'organisation humaine



## le Projet



Renforcer la relation client

Stratégie - Organisation - Management - Compétences - Recrutement



NANTES : Les Bureaux d'Argoat - 3 rue G Marconi - 44822 SAINT-HERBLAIN Cedex  
 RENNES : ZA de la Hallerais - Allée du Communal - 35770 VERN-SUR-SEICHE  
 Tél. 02 40 29 78 88 / [www.hisseo.fr](http://www.hisseo.fr) / [info@hisseo.fr](mailto:info@hisseo.fr)



# VOS CLIENTS VOUS JUGENT

*ce sont vos meilleurs conseillers*



- Ne restez pas dans le peloton de la fidélisation.
- Prenez les devants dans la différence.
- Ils ont la réponse, vous pouvez être la solution, agissez...



## SPI c'est Quoi ?

- Un programme de formation-action basée sur l'autoévaluation de vos "performances client",
- Un moyen de détecter les préférences de vos clients et de renforcer votre relation client,
- La solution pour devenir indispensable à vos clients.

## Résultats

- Un éclairage sur vos points forts reconnus et points à améliorer,
- Une mise en évidence des préférences de vos clients,
- Un avantage constant sur vos concurrents,
- Des pistes de réflexion pour faire évoluer votre offre
- Une amélioration de vos performances internes.

**1**

### PROGRAMME DE FORMATION

- Sensibilisation à l'approche et à la relation client,
- Élaboration d'une "enquête client type",
- Mise en place d'un baromètre.

**2**

### ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI DE LA PREMIÈRE ENQUÊTE

- Construction des outils personnalisés,
- Démarrage des entretiens
- Traitement des informations.

**3**

### AMÉLIORATION DE VOS PERFORMANCES INTERNES

- Synthèse des entretiens,
- Restitution d'une synthèse approfondie auprès de l'encadrement,
- Exploitation des informations clients,
- Ouverture vers des voies d'amélioration de vos performances internes.

### OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE

