



# Approche axée sur le client

01

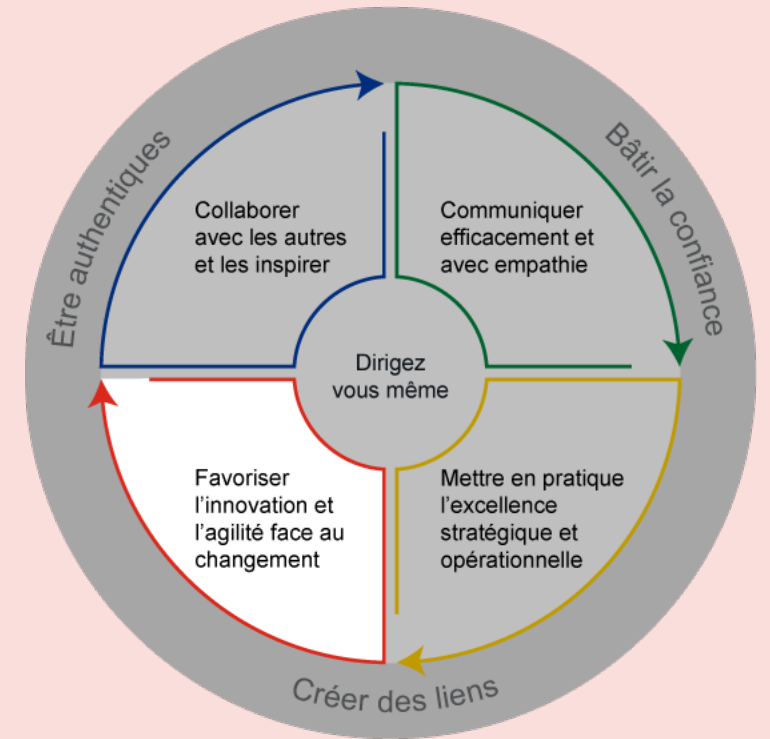
Faire preuve d'empathie envers le client

02

Garder les clients au cœur des stratégies et des activités tout en répondant à la fois aux besoins des clients et à ceux de l'entreprise

03

S'adapter aux attentes diversifiées et en constante évolution des clients



FAVORISER L'INNOVATION ET L'AGILITÉ FACE AU CHANGEMENT

# Comment vous apprenez

**En réfléchissant** à la définition de Approche axée sur le client, envisagez d'effectuer les activités suggérées à la page suivante pour développer cette capacité de leadership. Créez un plan personnalisé qui vous offre la bonne combinaison d'apprentissage structuré, par les réseaux et par l'action.

## ● **Apprentissage structuré :**

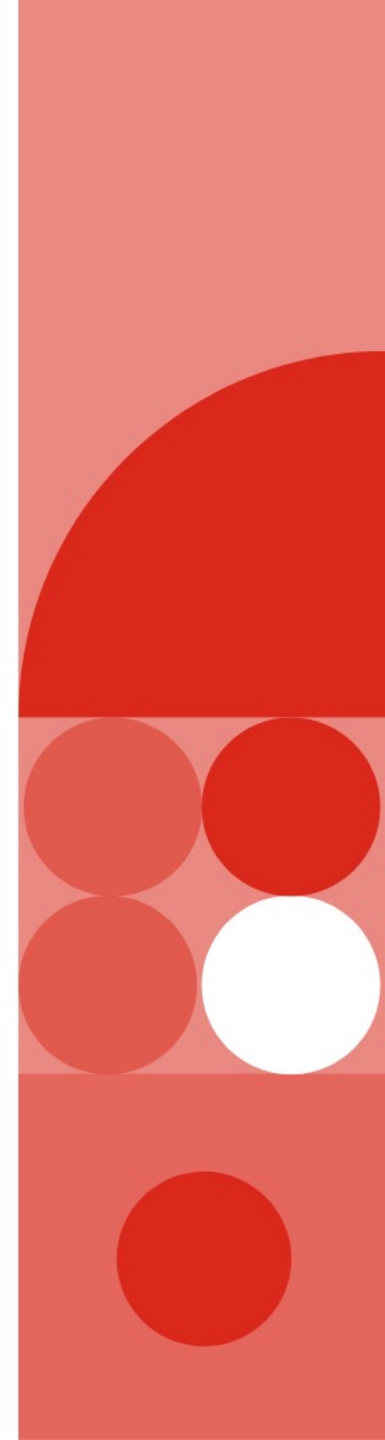
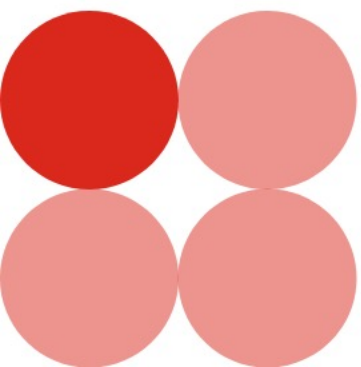
10 % de l'apprentissage est structuré. Il peut s'agir de formations en classe, de cours d'apprentissage en ligne, de cours, d'articles, de livres, de balados et de questionnaires d'autoréflexion.

## ● **Apprentissage par les réseaux :**

20 % du développement des compétences s'acquiert dans le cadre d'occasions d'apprentissage par les réseaux comme le mentorat, le coaching et les occasions de collaboration avec les pairs.

## ● **Apprentissage par l'action :**

70 % de l'apprentissage s'effectue en milieu de travail. L'apprentissage par l'expérience permet à la personne de se plonger dans les nuances de son rôle, d'affiner ses compétences et de trouver des solutions à de vraies difficultés.



- **Réfléchissez aux décisions que vous avez prises et posez-vous la question suivante : le client était-il au centre de ces décisions?**

Déterminez comment vous avez fait preuve d'empathie et si vous devez modifier votre approche.

Déterminez le changement que vous devez apporter à votre approche en matière de prise de décision.

- **Créez des expériences dans lesquelles vous êtes un client et déterminez les occasions d'améliorer votre accent client.**

- **Créez des occasions de créer des liens avec votre client et de lui demander son avis et sa rétroaction.**

- **Réfléchissez à une initiative récente et à l'incidence qu'elle a eue sur les clients.**

Y a-t-il de nouvelles mesures que vous devez créer pour mesurer le succès?

- **Identifiez un modèle à suivre qui emploie une approche axée sur le client dans le cadre d'un projet.**

Discutez de la façon dont il a abordé le processus et pris des décisions.

Réfléchissez à la façon dont vous appliquez l'approche axée sur le client à votre propre projet.

- **Choisissez une initiative qui bénéficierait d'une approche axée sur le client et discutez-en en équipe.**

## Apprentissage structuré

Cliquez sur les liens ci-dessous

[Développer les relations avec la clientèle](#)

apprentissage en ligne

[Appliquer la pensée conceptuelle à vos activités](#)

cours en classe

Introduction à l'approche axée sur le client  
(apprentissage en ligne – version 2022)