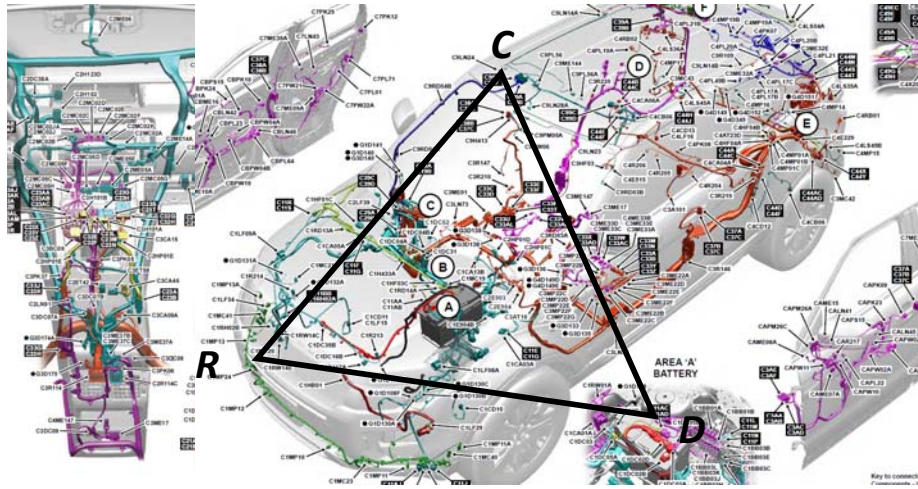
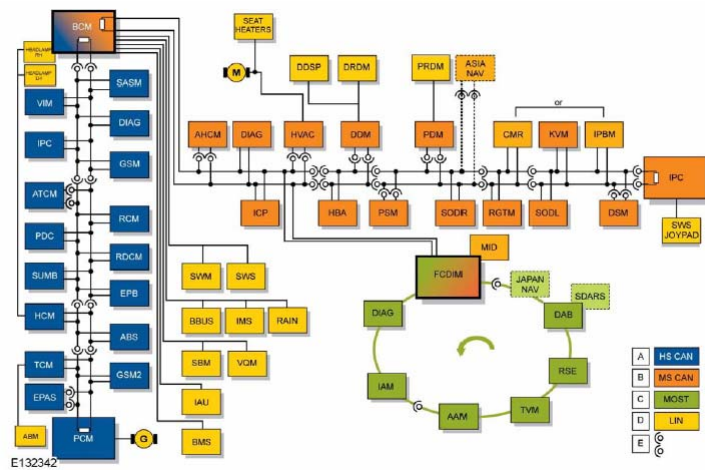


Les défis de la branche



Les défis de la branche



Formation et standardisation

- Est-ce que le personnel a suivi les stages de formation?
 - Leçons en classe
 - WBT
 - de 45 minutes à 45 secondes
 - du «juste en cas» au «juste à temps»
- Les collaborateurs ont-ils appris quelque chose?
 - Contrôle des aptitudes

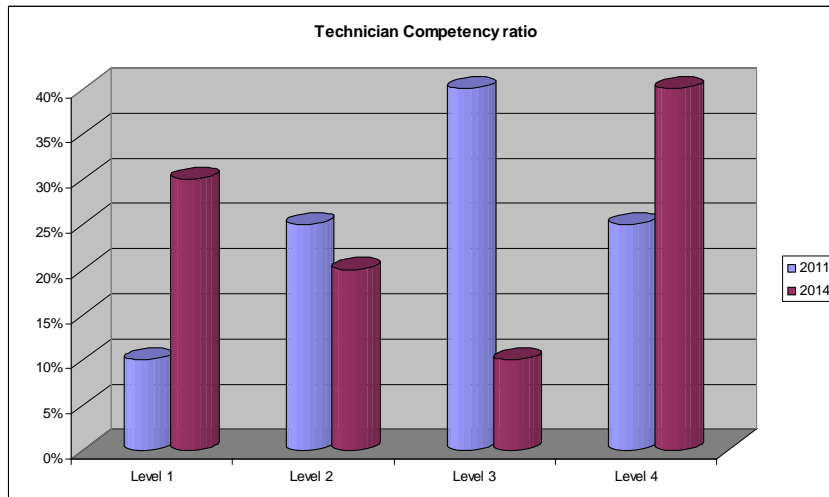


Formation et standardisation

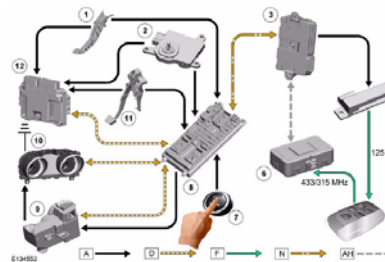
- Est-ce que le personnel reste fidèle?
Are we keeping them?
 - Fluctuation du personnel
- Quelle est l'attitude du personnel vis-à-vis de la clientèle?
 - Orienté client
 - Orienté chiffre d'affaires



Les défis de la branche



Evolution ou révolution



Le mot de la fin...

