

# Les étapes du concept “Bâtir l’excellence et la performance”



## PERFORMANCE ET SATISFACTION CLIENT

### Phase 5

Analyse de la montée en performance (KPI) et l’atteinte des objectifs  
Analyse de la satisfaction client

### Phase 4

Le suivi post apprentissage par les compagnons et le(s) maître(s) d’oeuvre,



## LA MONTEE EN COMPETENCES

### Phase 3

« Apprentissage » sur le terrain, mise en œuvre des techniques en situation de vente client

Plan d’actions individuel piloté par le maître d’œuvre interne

### Phase 2

Lancement du dispositif

Formation et compagnonnage des managers puis des équipes



## LE PROJET DE MONTEE EN COMPETENCES

### Phase 1

L’avant projet, le cahier des charges, la fixation des objectifs, l’immersion terrain, le retroplanning, la sélection des compagnons et des maîtres d’œuvres internes, kick off...

