

# ACCOMPAGNEMENT FRONT OFFICE



## Durée et tarif selon périmètre

Offre sur demande



## OBJECTIFS

**L'Accompagnement Front Office** apporte un coaching au changement et à la montée en compétences **d'un collaborateur** en lien avec la clientèle :

- Responsable après-vente
- Chef d'atelier
- Conseiller(e) clientèle
- Assistant(e) d'accueil
- ...

L'accompagnement inclut un diagnostic préalable du collaborateur.



## PERIMETRE

**L'Accompagnement Front Office** concerne les items suivants :

### - PERSONNALITE :

- ✓ Comportement
- ✓ Relation clientèle
- ✓ Gestion des réunions / informations
- ✓ Leadership
- ✓ Communication

### - OUTILS :

- ✓ Plannings (RDV, charge, flux...)
- ✓ Outils informatiques (DMS, chiffrage ...)

### - PROCESSUS :

- ✓ Administratifs (devis, BdC, OR, facturation...)
- ✓ Ventes additionnelles
- ✓ Négociation tarifaire (expertise, fournisseur, chiffrage...)
- ✓ Suivi des indicateurs (productivité, économiques...)
- ✓ Sécurité et ergonomie de travail (5S, propreté...)

### - CLIENTS :

- ✓ Satisfaction clients (résultats, litiges, plan d'actions)



## SITES CONCERNES

- Atelier de réparation Mécanique
- Atelier de réparation Carrosserie
- Centre de reconditionnement VO
- Centre de préparation VN
- Magasin pièces de rechange



## PREREQUIS

- Formulaire LBS à compléter



## SERVICES ASSOCIES

- Etudes LBS (SE3000/SE5000)



## DELAIS

- Accompagnement : 3 jours minimum sur site et 1 jour minimum en home-office
- Restitution : 15 jours ouvrés minimum après accompagnement (visioconférence)
- Rapport : sous 2 jours ouvrés après restitution (format PDF)
- Validation : retour sur site 1 jour après au moins 3 mois d'activité



***Etude personnalisable et informations supplémentaires sur demande.***



**Benoit Mayet**

Coach / Expert Après-Vente  
Port: 33(0) 6 38 11 08 11  
[benoit.mayet@lbsgroup.fr](mailto:benoit.mayet@lbsgroup.fr)



**Lorenzo Iacobucci**

Coach / Expert Service Clients  
Port: 33(0) 6 89 55 64 88  
[lorenzo.iacobucci@lbsgroup.fr](mailto:lorenzo.iacobucci@lbsgroup.fr)



**Sliman Abdelkirane**

Coach / Expert Communication  
Port: 33(0) 6 73 15 62 30  
[sliman.abdelkirane@lbsgroup.fr](mailto:sliman.abdelkirane@lbsgroup.fr)