

2021

INTERNE - POSTURE RELATIONNELLE

La personnalité de marque





01

Notre personnalité de marque

Nous sommes les artisans des liens humains





Être les artisans des liens humains

C'est comme ça que l'on voit notre métier d'opérateur chez Bouygues Telecom : agir ensemble pour mettre notre expertise et notre passion au service de relations humaines de qualité. Le supplément d'âme qui fait notre différence.

- Placer l'humain au cœur de notre métier
- Concevoir les produits et services qui permettent de faire grandir les relations humaines
- Apporter écoute, attention et sur mesure dans notre relation avec nos clients
- Construire une relation de confiance et de proximité avec nos clients, nos prospects, nos partenaires, nos concitoyens
- Être à l'écoute de leurs attentes de façon sincère et bienveillante
- Être en adéquation avec les tendances sociétales auxquelles ils aspirent ou appartiennent
- Communiquer de façon authentique et transparente



Cette personnalité de marque s'incarne dans 5 traits de personnalité

5 traits de personnalité issus de notre histoire et de notre culture tout en étant résolument tournés vers l'avenir.

Collectifs

C'est un fait : nous adorons travailler et progresser ensemble.

Un client doit toujours sentir que nous appartenons tous à une seule et même équipe.

Peu importe le canal, il doit sentir une équipe unie pour apporter la meilleure solution à ses besoins.

Empathiques

Chez nous, les clients sont tout sauf des numéros.

Nous sommes attentionnés. C'est une de nos plus grandes forces pour nous démarquer. Avec trois mots d'ordre : écoute, compréhension, considération. Bref, on se met à la place du client pour mieux expliquer, rassurer et faire du sur mesure, avec minutie.

Proactifs

Innover c'est dans notre ADN.

Entreprendre et anticiper les besoins des autres c'est notre mission au quotidien. La proactivité nous anime depuis longtemps : le premier forfait mobile, la première box 4G...

Honnêtes

On ne se refait pas : l'honnêteté est et restera toujours dans nos gènes.

Donc, nous nous attachons à être le plus clair possible, à ne rien cacher à nos clients. Nous simplifions nos discours techniques pour faciliter la compréhension et respecter chacun. On est VRAIS et on parle VRAI !

Inspirants

C'est l'avantage d'avoir une vision positive de la société.

Nous laissons naturellement s'exprimer notre enthousiasme. Et plus nos yeux brillent quand nous parlons, plus nous sommes inspirants. Être fiers de ce que nous faisons, transmettre aux autres notre passion... Tout cela nous pousse à faire grandir les relations humaines.

02

Les grands principes de notre posture relationnelle

Qu'est ce qu'une posture relationnelle ?

Déclinée de la personnalité de marque, elle définit la façon dont on s'adresse ou interagit avec nos clients, nos prospects, nos partenaires et entre nous ! Elle concerne donc l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.

De ces 5 traits de personnalité, découlent les grands principes de notre posture relationnelle pour toute l'entreprise

Issus de nos 5 traits de personnalité, ces grands principes guident toute l'entreprise. Chaque équipe doit les appliquer à son périmètre d'action.

 Collectifs

Faire équipe

- Se comporter comme le membre d'une équipe, à laquelle je peux passer le relais et sur laquelle je peux m'appuyer.
- Jouer collectif tout en étant responsable individuellement.
- Faire équipe avec le client : ne jamais le laisser seul affronter une difficulté.

 Empathiques

Être attentionnés

- Faire preuve d'écoute, de compréhension et de considération.
- Être chaleureux sans être intrusifs.
- Être sympathiques sans être trop gentils ou familiers.
- Prendre plaisir à transmettre.

 Proactifs

Entreprendre

- Assumer sa vision et l'affirmer. Être assertif.
- Anticiper les besoins de nos clients en prenant des initiatives. Aller au-delà de leurs attentes
- Parfois surprendre positivement.

 Honnêtes

Parler vrai

- S'attacher à être les plus clairs possible et à ne rien cacher.
- Simplifier le discours technique.
- Être respectueux du client sans en faire trop.
- Être VRAI.

 Inspirants

Faire grandir

- Inspirer par une vision positive et progressiste de la société.
- Montrer de la confiance et de l'optimisme dans la capacité à trouver une solution.
- Générer de l'enthousiasme dans chaque interaction.

Ces grands principes ont ensuite été appliqués et formalisés dans deux documents :

- **La charte rédactionnelle (pour les écrits)**

Notre charte rédactionnelle nous permet d'homogénéiser le ton de nos prises de parole. On y trouve les quelques règles à suivre et celles à éviter pour incarner nos traits de personnalité à l'écrit.

- **Le code client (pour les canaux humains)**

Décliné de nos 5 traits de personnalité et des grands principes de notre posture relationnelle, le code client recense tous les marqueurs qui nous permettent de rendre cette posture perceptible du client et ce de manière homogène à travers tous nos points de contact. Nous avons défini des marqueurs de langage (ce que je dis), de gestes (ce que je fais) ou posture (comment je suis) qui permettent d'incarner notre personnalité tout au long des échanges dans nos boutiques ou par téléphone.



**on est fait pour
être ensemble**

