



Offrez une meilleure expérience aux employés pour améliorer l'expérience client

Dans ce rapport, **Offrez une meilleure expérience aux employés pour améliorer l'expérience client**, nous pensons que Gartner reconnaît que les organisations comprennent l'importance d'une excellente expérience client et l'incidence qu'elle a sur les activités en général, mais qu'elles ne parviennent souvent pas à comprendre pourquoi l'expérience des employés est tout aussi déterminante. Selon les recommandations de Gartner,

« les dirigeants des applications doivent reconnaître la manière dont les employés influent sur l'expérience client et les étapes nécessaires pour améliorer l'expérience des employés. »

Consultez la Figure 1 pour observer les principaux impacts de l'expérience des employés et les recommandations de Gartner pour les dirigeants des applications.

Impacts et principales recommandations pour les dirigeants des applications

| Impacts | Principales recommandations |
|--|---|
| Si les employés ne sont pas pleinement investis dans leur travail et dans l'organisation, l'expérience des employés peut avoir une influence négative sur les performances opérationnelles et l'expérience client. | Améliorez l'expérience client en déterminant comment l'expérience des employés peut avoir une incidence sur l'organisation. |
| De multiples facteurs affectent l'expérience des employés de jour en jour et d'année en année. Si les organisations sont incapables d'identifier ces facteurs et de soutenir sa main-d'œuvre, cela peut démotiver les employés. | Stimulez l'expérience des employés en utilisant la voix, la représentation et le parcours des employés. |
| La relation entre les employés et la technologie sur le lieu de travail évolue et les employés espèrent bénéficier de flexibilité et d'autonomie. Si la technologie est trop compliquée ou en cas de manque de technologie, l'engagement des employés diminue. | Donnez à vos employés les moyens de réussir en fournissant des technologies puissantes et faciles à utiliser, et en développant une stratégie multicanal, multi-système, multimodale et multi-expérience. |

Source : Gartner (novembre 2019)

Figure 1. Impacts et principales recommandations pour les dirigeants des applications

Dans ce rapport, les résultats de l'étude de Gartner révèlent que « les organisations doivent d'abord reconnaître le lien direct entre l'expérience des employés à leur poste et l'expérience du client lorsqu'il interagit avec cet employé ». Comme expliqué par Gartner de façon plus détaillée, « les organisations doivent regarder au-delà de l'engagement et se concentrer sur l'expérience des employés afin de mettre en place des améliorations qui influenceront directement l'expérience client ».

Engagement des employés :

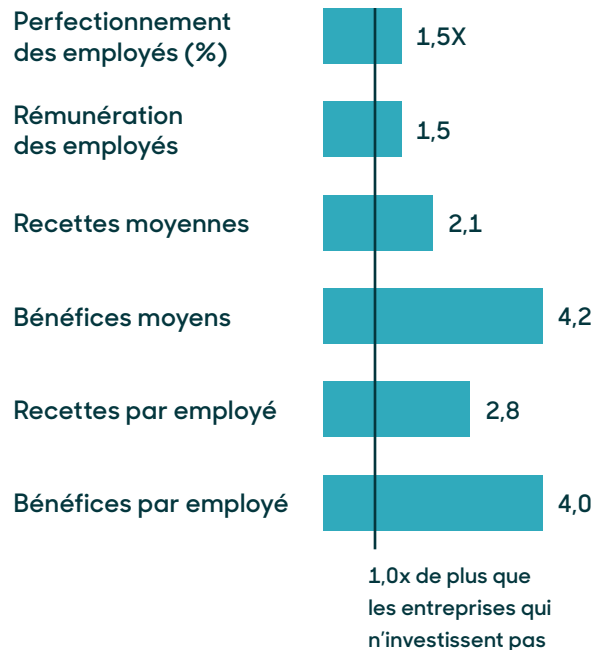
Gartner définit l'engagement des employés comme la mesure dans laquelle un travailleur est enclin à appliquer un effort discrétionnaire pour atteindre les objectifs de l'organisation et ressent que l'organisation permet aux employés d'accomplir leurs tâches au meilleur de leurs capacités.

Expérience des employés :

Gartner définit l'expérience des employés comme les perceptions et sentiments associés de l'employé issus de l'effet ponctuel et cumulatif des interactions avec les clients, les partenaires, les dirigeants, les équipes, les processus, les politiques, les outils et l'environnement de travail en général. Les améliorations de l'expérience des employés entraînent des améliorations de leur engagement.

Nous pensons que des améliorations de l'expérience des employés entraînent des améliorations de leur engagement et, comme illustré dans la Figure 2, les entreprises qui investissent dans l'expérience de leurs employés sont également plus rentables par employé, et cette hausse n'est pas négligeable.

Différences entre les entreprises qui investissent dans l'expérience des employés et celles qui ne le font pas



Source : Gallup Employment Engagement Survey, 2017

Figure 2. Différences entre les entreprises qui investissent dans l'expérience des employés et celles qui ne le font pas

Voici nos conseils et les recommandations de Gartner pour les entreprises :



Améliorez l'expérience client en identifiant comment l'expérience des employés peut avoir une incidence sur l'organisation.



Concentrez-vous sur l'acquisition et la rétention des employés.



Investissez dans l'expérience des employés.

Pour en savoir plus, consultez l'analyse et le rapport complet [ici](#)

Gartner, Offrez une meilleure expérience aux employés pour améliorer l'expérience client, Gene Phifer, 26 novembre 2019