



## CAS CLIENTS MOORTGAT 2023

**Apprenants // 3990**

- ✓ Dont 582 Managers
- ✓ 3 408 Collaborateurs
- ✓ 1 Culture "Resort"
- ✓ Digitalisation programme
- ✓ Atelier Conception Vidéos

**ENJEUX :**

- Infuser la Culture "Resort"
- Penser client : être empathique
- Développer la connaissance "Produits" pour mieux vendre
- Développer un sentiment commun d'appartenance
- Impliquer les N+1 dans le sujet "Formation"

**Année // 2020**

- ✓ Programme / mesure
- ✓ Suivi & Retro-Panning
- ✓ Implication Managers
- ✓ Outils/Secteurs
- ✓ Appartenance

**SOLUTION :**

- Présentation Culture Resort et sentiment commun d'appartenance.
- Comment parler du programme Fidélité et le vendre ?
- Process outil : Définir les spécificités outils par secteurs et les modes opératoires par métiers/outils spécifiques
- Co-conception Atelier Vidéo

**Digital // 100%**

- ✓ Service Qualité
- ✓ Penser Clients
- ✓ Implication commune
- ✓ Relation + Forte
- ✓ Être Ambassadeur

**RÉSULTAT :**

- Offrir un service de grande qualité et un accueil personnalisé
- Nouer une relation forte avec nos clients, de susciter un attachement, un lien affectif
- Contribuer à l'augmentation du CA du Resort
- Enrichissement des bases de données clients
- Être ambassadeur



**moortgat**  
human resources unlimited

[www.moortgat.com](http://www.moortgat.com)

