

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Une nouvelle norme décrit comment une organisation peut créer un 'sentiment waouw' chez ses clients via l'excellence de service

Bruxelles, le 14 avril 2016 – La nouvelle recommandation CEN/TS 16880 :2015 'service excellence', publiée en Belgique par le Bureau de Normalisation, décrit ce dont doit disposer une organisation pour créer au quotidien un service surprenant et personnalisé, et offrir une expérience client exceptionnelle. Ou, en d'autres termes : comment susciter un 'sentiment waouw' chez les clients ?

Un client satisfait, cela ne suffit plus

Selon Jean-Pierre Thomassen, membre de la commission « Service Excellence » qui a développé la CEN/TS 16880 :2015, il ne suffit plus d'avoir un client satisfait : « *Les entreprises et organisations ont besoin de clients enthousiastes pour se démarquer, car ce sont les seuls qui recommanderont l'organisation à d'autres clients potentiels.* »

Le 'sentiment waouw'

La CEN/TS 16880:2015 décrit un modèle d'excellence de service. Ce modèle se compose de neuf éléments qui, combinés, font en sorte qu'une organisation offre quotidiennement une expérience exceptionnelle à ses clients. Les éléments du modèle d'excellence de services sont par exemple la culture d'entreprise, l'engagement des collaborateurs, l'écoute du client, la politique du personnel, l'expérience client et l'innovation.

Le ravissement dans la pratique

Quelques organisations ont compris que, de nos jours, il ne suffisait plus d'avoir un client satisfait. Elles sont les pionnières dans le domaine de l'excellence du service et peuvent de ce fait se targuer aujourd'hui de clients enthousiastes.

Roland Kleve, actuel CEO de Bobbejaanland après avoir passé 16 ans à Disneyland Paris, croit fermement en la devise 'dites ce que vous faites, mais faites surtout ce que vous dites'. « *Cibler l'excellence du service et opter pour des clients enthousiastes sont un choix que fait une entreprise. Une fois ce choix opéré, elles doivent excéder les attentes des clients en veillant au sens du détail et à une forte fidélisation de la clientèle.* »

« *Viser le Customer Delight, ou la création d'un sentiment waouw auprès de nos clients, est inscrit dans les gènes de nos collaborateurs, c'est d'ailleurs la clé de notre succès* », affirme Jean-Paul Teyssen, CEO de Carglass®. « *Et pour atteindre cet objectif, il est tout aussi important que nos collaborateurs aient un sentiment waouw à propos de Carglass® comme employeur.* » Carglass® y parvient en prenant quotidiennement soin de ses collaborateurs, en les valorisant pour leur travail, en contribuant à déployer leurs talents et en les soutenant pleinement.

La nouvelle CEN/TS 16880:2015 'service excellence' est disponible via le [webshop](#) du NBN, le Bureau de Normalisation en Belgique.

Le NBN organise une Master Class sur l'excellence de service »en novembre 2016. Pour de plus amples informations : <http://www.nbn.be/nl/service-excellence-master-class>

-FIN-

À propos du NBN

Le Bureau de Normalisation (NBN) est l'organisme responsable du développement et de la vente des normes en Belgique. Le NBN organise également des formations sur l'utilisation des normes de gestion. En Belgique, le NBN représente l'International Organization for Standardization (ISO) et le Comité Européen de Normalisation (CEN). Le NBN est un organisme d'intérêt public dont le Ministre de tutelle est le Ministre fédéral en charge de l'Économie.

Le NBN est le centre de connaissances belge pour toutes les activités liées à la normalisation. Il joue un rôle sociétal en aidant les entreprises, les consommateurs, les autorités publiques et toute autre partie concernée à viser la meilleure qualité possible dans un contexte compétitif et international.

Le NBN emploie 30 collaborateurs.

Pour de plus amples informations : www.nbn.be.

Suivez le NBN sur [LinkedIn](#).

Pour plus d'information (sur les 'normes'), des images et des bios : <http://www.newsengine.eu/fr/bureau-de-normalisation/>

Contacts pour la presse :

Ellen Bartholomeeussen
NBN
Communication & Marketing Manager
tél. +32 2 738 01 15
ellen.bartholomeeussen@nbn.be

Kim Heylen
NewsEngine
Senior Consultant
tél. +32 3 260 96 42
kim.heylen@newsengine.eu