

Diagonales : Le Capital Humain

08-07-2016

"Je me suis engagé dans une démarche d'amélioration de service globale : mettre en symétrie les attentions relationnelles portées envers les clients et envers les collaborateurs. Et pour servir cette ambition, j'ai déployé un dispositif complet et évolutif qui repose sur la co-construction entre le niveau national et le niveau local, entre managers et collaborateurs, d'un référentiel qui structure et précise les attitudes et les comportements souhaités pour l'ensemble des collaborateurs avec les postures clients préalablement définies. Bousculant les codes, cette mise en "symétrie des attentions" ou "jeu de miroir" conduit à des évolutions culturelles majeures."

Recruteriez-vous un candidat qui s'exprimerait ainsi dans sa lettre de motivation ? Vous hésitez ? Vous avez tort : remplacez "je" par "le Groupe" et vous obtenez, mot pour mot, le résumé d'une des politiques de ressources humaines distinguées en 2014 par le Trophée du Capital Humain.

Jean-Jacques
Salomon

jjsalomon@oomark.com