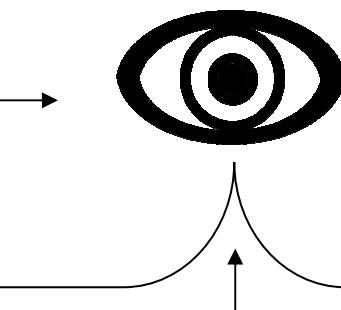


Niveau de vision globale  
Management d'entreprise



- Prendre de la hauteur,
- Agir local, penser global,
- Favoriser un management global et circulaire sur votre zone d'action et de chalandise (Rechercher la **satisfaction clients** internes et externes),

Besoins et attentes  
des clients internes  
à l'organisation =  
**Collaborateurs**

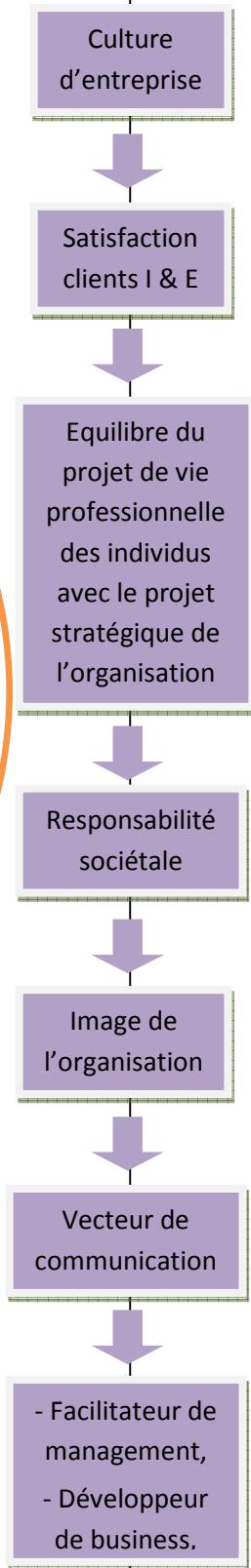
Besoins et attentes des  
clients externes  
à l'organisation =  
**Acheteurs/Partenaires**

Répondre aux besoins des collaborateurs en termes de :

- **Epanouissement** dans la vie professionnelle,
- **Santé et sécurité au travail, reconnaissance, employabilité, innovation ...**
- **Amélioration continue** de l'organisation générale et de l'outil de production,
- **Valorisation** de l'image de l'organisation,

Répondre aux besoins des partenaires et des territoires en termes de :

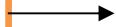
- **Qualité** de produits et de services,
- **Développement durable** (social, économique, environnemental),
- **Coopération** de projets,
- **Mutualisation** des moyens techniques, financiers, humains,
- **Valorisation** de l'image de chaque partie prenante,



#### Typologies de clients externes?

- Clients acheteurs,
- Ville, Communauté de communes, Conseil Régional, Conseil Général,
- Chambres consulaires (CCI, CMA...),
- Pôle Emploi, MEIF, Mission locale,
- Branches d'activités, Institutions représentatives patronales et du personnel, OPCA,
- Banques, Fournisseurs, Partenaires,

Niveau de vision orientée  
Management d'équipe



- Favoriser une écoute active,
- Donner la possibilité d'être acteur de l'évolution,
- Développer la créativité,

Besoins et attentes  
des clients internes  
à l'organisation =  
Collaborateurs

Besoins et attentes  
des clients externes  
à l'organisation =  
Acheteurs

### Les trois tailleurs de pierres !

**Trois personnes taillent des pierres avec les mêmes outils, au même endroit et au même rythme, Ils font rigoureusement la même chose.**

**Le premier a l'air vraiment malheureux.  
Le deuxième ne semble ni heureux ni malheureux.  
Quant au troisième lui, il a l'air franchement heureux.**



**Maçons et tailleurs de pierre, Cathédrale de Chartres.**

**Lorsqu'on leur demande ce qu'ils font,**

**Le premier répond amèrement: " je taille des pierres pour purger ma peine".**

**Le deuxième répond sur un ton neutre: "je taille des pierres pour nourrir ma famille ".**

**Quant au troisième lui, il répond avec un grand sourire: " je taille des pierres pour construire la nouvelle cathédrale >.**

**Auteur inconnu**

### Objectifs :

- Favoriser une vision globale des acteurs de votre secteur d'activité et de votre zone de chalandise,
- Développer une culture de la satisfaction clients Internes & Externes et de l'amélioration continue,
- Valoriser les compétences des collaborateurs pour créer encore plus de valeur ajoutée,
- Accompagner les collaborateurs vers l'autonomie, vers la prise d'initiative, et vers l'implication de tous dans la communication à véhiculer auprès des clients et prospects,