

É T U D E D E C A S

**HARMONISER LA COMMUNICATION ET
OPTIMISER LA RELATION CLIENT :**

**COMMENT CHRISTOPHER LÜBBERS A AIDÉ
L'AGENCE IMEDIA.CH**

"Christopher a rapidement compris mes défis suite à la reprise de l'entreprise, et m'a aidé à définir mes objectifs de communication interne. Par la suite, nous avons mis en place avec lui un plan de formation que j'ai particulièrement apprécié. Cette formation a mis en évidence le potentiel de mon équipe, ainsi que le futur de l'entreprise. Dès sa première intervention, Christopher a réussi à bien cerner toute l'équipe sans exception, ce qui m'a réconforté dans mon choix de ce partenaire stratégique."

JOE KAYAYAN, CEO IMEDIA.CH



LE CLIENT

imedia.ch est une agence de communication digitale de taille moyenne, mais néanmoins très dynamique.

Basée à Lausanne et active en Suisse romande **depuis 2008**, **imedia.ch** propose plusieurs types de prestations, permettant d'accompagner ses clients tout au long de leurs projets de transformation digitale :

- stratégie et conseil
- graphisme
- développement web
- marketing digital

LE DÉFI

En 2018, imedia.ch a voulu profiter de ses 10 ans d'activité pour faire un bilan de son travail. Depuis sa création, l'agence a très bien su s'adapter à la vitesse d'évolution que le digital a connue : à l'époque, le tout premier iPhone venait à peine de sortir !

Cependant, le temps était venu de **revoir les valeurs et les méthodes de travail** de l'agence, afin d'améliorer son positionnement sur le marché. D'autant plus que, en début 2019, imedia.ch connaît un changement de gestion : quelle meilleure occasion pour entamer ces réflexions ?

C'est alors que Joe Kayayan, le nouveau directeur, contacte Christopher Lübbers, et sollicite un accompagnement sur 2 fronts :

1. Harmoniser la communication

Créer une cohésion entre les talents d'imedia.ch autour du vrai sens des valeurs de l'agence, afin de mieux les véhiculer.

2. Optimiser la relation client

Apprendre à conduire les échanges avec les clients de façon plus efficace, en s'exprimant de manière positive. Et ce, y compris en cas de divergences.

"Depuis le workshop avec Christopher, nous avons plus pris conscience des valeurs de l'entreprise, et nous les communiquons plus aisément à nos clients. Je trouve que ceci nous a aidés à clarifier notre valeur ajoutée dans nos projets. J'ai plus de facilité à me positionner comme partenaire de mes clients, ce qui rend les échanges plus fluides. De plus, cette prise de conscience a rendu la relation interne plus solide."

PARTICIPANTE DU WORKSHOP



L A S O L U T I O N

Objectif 1 : Harmoniser la communication

« Quelle est la valeur ajoutée de l'agence imedia.ch et de ses talents ? » : au début, chaque membre de l'équipe donnait une réponse différente à cette question. Les retours n'étaient pas incorrects, mais ils manquaient d'homogénéité.

Dans un premier temps, donc, Christopher Lübbers propose de réunir toute l'agence autour d'un workshop d'une durée de 5 heures, afin de redéfinir ensemble la vraie valeur ajoutée de l'agence, au-delà des compétences techniques de chacun. Cela permet à tous les employés d'aligner le discours, et de transmettre les mêmes valeurs aux clients.

Objectif 2 : Optimiser la relation client

L'univers du digital nous donne l'illusion que tout serait possible en quelques clics alors que, souvent, une modification à nos yeux banale demande en réalité des heures de travail. Ce n'est qu'un exemple des différends qui peuvent se produire entre les clients et les prestataires, en agence comme dans tout secteur d'activité.

Selon Christopher Lübbers, apprendre à gérer les attentes et définir clairement les objectifs aide à limiter les tensions et permet de soigner la relation client. Dans ce but, Christopher met en place **deux types d'accompagnement** spécialement conçus pour imedia.ch :

- Un **workshop** d'une durée de 4 heures en petit comité, avec trois employés sélectionnés en fonction de leur profil et de leur degré d'interaction avec les clients.
- Un **coaching individuel** d'une durée de 4 heures adapté à une fonction senior, particulièrement orientée vers la relation avec les clients.

L E R É S U L T A T

- L'agence imedia.ch est plus soudée et dynamique. Tous les membres retrouvent un esprit d'équipe, et ressentent des effets positifs sur leur motivation, et sur la qualité des échanges internes et externes. Ceci a des répercussions sur le positionnement de l'agence : en véhiculant davantage de confiance, elle attire de nouveaux clients, et fidélise les existants.
- L'amélioration de l'expérience client chez imedia.ch est désormais une réalité. Les employés s'investissent davantage pour assurer les bons termes de la relation avec le client. Ils savent notamment :
 - reformuler les attentes, pour s'assurer d'être alignés avec les objectifs du client
 - vulgariser les aspects techniques de leur métier avec simplicité
 - satisfaire les clients, sans perturber le planning de l'agence

Ceci permet à imedia.ch de se positionner en tant que partenaire stratégique, et non pas juste prestataire technique, vis-à-vis de ses clients.

- Le directeur de l'agence affirme que ce qu'il a particulièrement apprécié chez Christopher Lübbers, c'est d'avoir compris rapidement ses défis, ainsi qu'avoir apporté des améliorations dès sa toute première intervention.

Fort de ces résultats, Christopher devient **partenaire de confiance de imedia.ch sur le long terme.**

Vous cherchez à renforcer l'expérience client à travers
des échanges plus efficaces?

Ou, tout simplement, donner du pouvoir à votre
communication ?

Contactez Christopher Lübbers :



www.lubbers.team



info@lubbers.team



[@lubbersthepowerofspeech](https://www.instagram.com/lubbersthepowerofspeech)

*"Christopher m'a proposé plein d'options et d'explications que je peux réellement utiliser au quotidien.
Ça n'a pas été que de la théorie, mais un vrai soutien pour moi. Il a bien compris mon travail, et a adapté
ses exemples à mon poste. Il est très agréable de travailler avec lui."*