

Roole obtient le label « **Équipe heureuse, Clients heureux** » de l'Académie du Service

Chez Roole, l'humain, qu'il soit client ou collaborateur, est au cœur des valeurs fondamentales de l'entreprise. Le club automobile vient de recevoir le label « Équipe heureuse, Clients heureux » de l'Académie du Service, qui récompense cette obsession constante d'une expérience unique.

La **Symétrie des Attentions** et le label « **Équipe heureuse, Clients heureux** »

Formulée par l'Académie du Service, la Symétrie des Attentions est la conviction que la qualité de la relation entre une marque et ses clients est symétrique de la qualité des relations au sein de l'entreprise.

En d'autres mots : une expérience client remarquable n'est possible que si l'expérience collaborateur, en amont, l'est tout autant.

Le label « Équipe heureuse, Clients heureux » a été créé pour prouver la réalité de cette mobilisation, en évaluant l'alignement entre les choix de stratégie client, le degré d'engagement des équipes dans cette stratégie et la perception effective qu'en ont les clients.

Le label repose sur un triple questionnaire quantitatif :

- ✓ Dirigeants : il s'attache à évaluer la maturité de la stratégie client.
- ✓ Collaborateurs : il repose sur un questionnaire qui évalue l'orientation client de leur mission et plus généralement de leur expérience collaborateur.
- ✓ Clients : il fait évaluer la qualité de l'expérience client vécue et la perception du degré d'engagement pour la culture de service.

Les résultats des questionnaires donnent lieu à la production d'un rapport réalisé selon la méthodologie du Baromètre Symétrie des Attentions de l'Académie du Service. Le label s'obtient si chacun des 3 questionnaires reçoit un taux d'accord minimum de 55 % et si le taux d'accord moyen des 3 est supérieur à 70.

Roole a obtenu la note de 83 à ce baromètre (trois indicateurs avec des indices supérieurs à 80, bien plus élevés à la fois pour les clients et les collaborateurs à ceux que l'on peut constater sur le total France ou sur le secteur automobile), lui permettant ainsi d'être officiellement labellisée « Équipe heureuse, Clients heureux ».

Satisfaction, niveau de recommandation tant sur les services proposés que sur celle à travailler chez Roole, relations de confiance et exemplarité managériale... Cette première mesure vient saluer les efforts mis en œuvre depuis des années par les équipes Roole déjà récompensées par divers prix et labels (HappyIndex@AtWork 2019 et 2021, Awards du bien-être au travail 2020, Palmes de la relation client 2021...).

« Roole n'obtient pas par hasard le label «Équipe heureuse, Clients heureux». Prendre soin de tous les collaborateurs de Roole pour qu'ils prennent à leur tour soin de leurs clients est pleinement dans l'ADN de l'entreprise. Le travail engagé depuis plusieurs années pour améliorer la satisfaction clients et l'engagement collaborateurs a porté ses fruits. Les résultats de notre analyse montrent que la volonté du management de Roole de faire vivre la Symétrie des Attentions contribue à la fois au bien-être des collaborateurs, à la performance de l'entreprise et à sa marque employeur ! »

Jean-Jacques Gressier, président de l'Académie du Service

Chez Roole, la Symétrie des Attentions est **au cœur de la stratégie d'entreprise**

Dans un contexte où les échanges se digitalisent de plus en plus, les clients sont la recherche d'une prise en charge humaine et soucieuse de leurs attentes et de leurs besoins. Les équipes de Roole l'ont bien compris et ont fait de la relation client un point central de leur stratégie. Les conseillers n'ont pas seulement pour but de résoudre les problèmes des clients : ils ont pour mission de déceler les besoins implicites du membre pour aller au-delà de l'objet de son appel. La durée moyenne d'un appel est de 6 minutes 30 : la qualité des échanges et la satisfaction du membre sont les priorités.

Pour pouvoir offrir cette expérience client hors du commun, Roole prend soin de ses collaborateurs, car un conseiller heureux et épanoui apporte les bonnes solutions au client et contribue au succès de l'entreprise. C'est pourquoi l'entreprise tient à préserver son esprit familial et cultiver un management bienveillant : **l'humain et la confiance priment.**

Au-delà des « seuls » conseillers clients, l'objectif de l'entreprise est de proposer une expérience comme nulle part ailleurs à TOUS ses collaborateurs. À cet égard plusieurs actions ont été mises en place par l'entreprise et les salariés eux-mêmes :

- ✓ Méthodologie de travail collaborative favorisant l'agilité, la responsabilisation et l'autonomie.
- ✓ Sondage mensuel BloomAtWork pour sonder l'épanouissement des collaborateurs dans l'entreprise et mettre en place des actions en fonction de leurs retours.
- ✓ Service de coaching individuel, "Coach à votre service", accessible à tous les collaborateurs.
- ✓ Carnet de route collaboratif, construit par et pour les équipes pour avoir une visibilité sur l'ensemble des projets sur lesquels sont mobilisés les métiers.
- ✓ Formation à la communication non violente, proposée à tous les collaborateurs.
- ✓ Un collectif, composé d'une trentaine de salariés, qui met en place des initiatives visant l'amélioration du bien-être de l'ensemble des collaborateurs et permet de mélanger les équipes pour plus de cohésion.
- ✓ Implication des salariés à des projets sociétaux avec la Fondation Roole, à laquelle les collaborateurs peuvent consacrer 1 jour et demi par mois sur leur temps de travail.
- ✓ Radio interne lancée durant la crise sanitaire, podcast « Ailes » pour encourager les femmes à agir, à participer, à dépasser leurs croyances limitantes...

« Chez Roole, nous pensons que c'est en plaçant l'humain au cœur de notre stratégie qu'un niveau de satisfaction clients et collaborateurs optimal peut être atteint. Créer du lien, écouter, accompagner sont autant d'actions indispensables au développement de la relation exceptionnelle que nous entretenons avec nos collaborateurs et nos 1,2 millions de membres. Le label « Equipe heureuse, Clients heureux » est une nouvelle preuve que l'excellence relationnelle constitue pour nous le socle du succès de l'entreprise. »

Servane Petit, Directrice des relations humaines et clients chez Roole

À propos de Roole

Roole est un club automobile ouvert à tous qui propose des offres de protection contre le vol, des garanties complémentaires à l'assurance auto principale, ainsi qu'un média et des applications gratuites pour simplifier la vie des automobilistes.

Au côté des conducteurs depuis 40 ans, l'obsession de Roole (ex-Club Identicar) est d'aller au-delà de leurs attentes grâce à des services innovants et des relations humaines bienveillantes. Pour lever les freins à la mobilité des publics les plus fragiles, Roole développe des initiatives solidaires pour passer son permis et acheter ou louer une voiture.

Roole fédère ses collaborateurs autour d'une culture d'entreprise unique, en témoigne sa première place obtenue au label HappyAtWork 2021.

Parce que la voiture est essentielle, Roole s'engage chaque jour à rendre l'automobile plus simple, économique et solidaire.

roole.fr

Contacts presse

Zmirov Communication

Axelle Pierre

06 30 73 30 69

Anne-Gaëlle Jourdan

06 45 68 47 01

roole@zmirov.com

Roole

Marie Loustalet

06 65 01 92 81

mloustalet@roole.fr

A propos de l'Académie du Service

Créée en 2004, l'Académie du Service inspire, imagine, conçoit, co-construit avec les entreprises des Expériences visant à attirer, engager et fidéliser clients et collaborateurs. La Symétrie des Attentions® est la conviction qui garantit que la transformation des organisations sera faite avec l'ambition et la profondeur nécessaires. L'Académie du Service intervient en France et à l'international et compte de nombreuses références dans tous les secteurs d'activité.

Pour en savoir plus : academieduservice.com