



## la lettre d'EXTRALAND®

### La méthode d' Einstein

Pour élaborer sa théorie de la relativité, Einstein se demandait : que verrais-je si j'étais assis sur un rayon de lumière et me déplaçais avec lui ? De la même manière, que verriez-vous, si vous étiez dans le corps du client, si vous voyiez avec ses yeux ? Que verriez-vous en cas de panne, de commande, d'expédition d'un colis ... ? Bien sûr en suivant le processus de bout en bout.

### Retenir

#### les constats

- aller lentement permet de tenir les horaires des trajets
- le client compare de porte à porte

#### les réponses

- appliquer la tactique de la tortue et non celle du lièvre
- penser client de bout en bout
- voir avec les yeux du client

### Zoom

acte de conférence

[Les accords de services -SLA](#)

formation

[Maitrisez votre qualité de service en B2B](#)

conseil opérationnel

[l'audit et la renégociation des accords de services](#)



### CONTACT

[vos réactions](#)

[pour bénéficier d'une PRESENTATION sur un thème](#)

<http://www.extraland.com>

nous écrire: [extraland@extraland.com](mailto:extraland@extraland.com)

Téléphone  +33 1 46 04 45 85 

EXTRALAND marque et logo déposés

© EXTRALAND mai 2008

reproduction interdite

### Voyageur à petite vitesse et TGV

Jeudi 3 avril, j'achète un aller retour Paris Voiron dans une boutique SNCF. Je découvre alors que le changement à Lyon, avec les nouveaux horaires, est passé de 20 à plus de 45 minutes. Je fais remarquer au vendeur que si sur la dizaine de TGV qui passent quotidiennement à Voiron au moins un s'arrêtaient, ce serait bien et on le prendrait plus souvent. Et il me dit aussitôt: "mais ce ne serait plus un TGV et d'ailleurs la SNCF ne le souhaite pas".



Le lièvre

Autrement dit, l'important c'est que le train aille vite, pas le voyageur. Ainsi selon votre destination en TGV, vous serez un voyageur à grande vitesse ou un voyageur à petite vitesse.

### Des bus à l' heure

Lors d'un séjour à Bournemouth, je prenais régulièrement le bus. Il n'y en avait que toutes les heures, mais ils étaient toujours à l' heure. En fait, ils ralentissaient voire s'arrêtaient, pour ne pas être en avance sur un horaire calculé sur une vitesse tenable.



et la tortue

Il suffisait donc de connaître l' horaire et d' arriver 3 minutes avant. Ainsi le temps total de trajet restait court. L' important n'était pas la vitesse du bus, mais le temps total pour le voyageur.

### Penser client de bout en bout

Pour revenir au train, qu'importe sa vitesse si à l' arrivée vous devez attendre 20 minutes un taxi. Pour le voyageur c'est à dire le client, la comparaison entre le train et la voiture se fait de porte à porte. Il ne faut pas l' oublier.

De même qu'importe la durée de votre vol, si les contrôles de sécurité vous obligent à arriver à l' aéroport 3 heures avant le décollage.

Vos outils de gestion de votre centre d'appel incitent-ils à réduire la durée des appels, ou à les traiter à fond du point de vue du client ?

Dans la maintenance, même si le client peut être intéressé de voir arriver rapidement un technicien pour le dépanner, il ne sera réellement satisfait que quand la réparation aura été réalisée. Mieux, ce qui le satisfera réellement, sera de tomber en panne le moins souvent possible.

### Vitesse des processus

Bien sûr dans l' optimisation des processus, on a cherché depuis longtemps à ne pas seulement accélérer les temps de traitement, mais surtout à éliminer les temps d' attente. Mais souvent le temps total n'est calculé que du point de vue de l' entreprise, pas de celui du client. Cette nouvelle étape doit être systématiquement prise en compte (voir zoom ci-contre).



Daniel NEURY

## EXTRALAND

"L' amélioration de vos performances  
L' aboutissement de vos projets"