

**CONSTRUIRE ENSEMBLE,
UNE DÉMARCHE GAGNANT-GAGNANT**

Rassembler autour de la même table clients et personnels Air France pour partager les idées d'amélioration, telles sont les nouvelles méthodes de travail gagnantes nécessaires pour nous renouveler.

Une démarche plébiscitée par les équipes...et les clients.

Pour preuve, les récents **ateliers de co-création** organisés pour améliorer l'expérience Client en zone d'enregistrement. Ils ont rassemblé à Paris des clients et des agents des Pôles Client du Long et Moyen-Courrier. Les témoignages parlent d'eux-mêmes :

"Grâce à cette aventure, j'ai pu découvrir de nouvelles facettes de la relation clientèle",
 "Pouvoir partager avec les clients des idées et innover en collaboration avec eux fut très intéressant",
 "Je suis repartie avec la certitude de faire mon métier avec conviction et passion depuis toujours et j'ai repris le travail le lendemain avec une bonne humeur accentuée."

D'autres ateliers se sont tenus le 9 mars dernier sur le thème de l'accueil et du service avec les personnels des Pôles Client LC et MC.

L'objectif : définir les **meilleures pratiques de la relation Attentionnée** pour accueillir nos clients sur le parcours libre-service. Nous y reviendrons dans un prochain numéro de 100% client.

Dans la même veine, les échanges entre les clients et les équipes Sol et Vol du MC lors des journées du **Club des Clients Référents** sont devenus une référence dans l'entreprise. **Cette nouvelle dynamique de partage est essentielle pour que chacun participe à l'amélioration du service et s'approprie pleinement son rôle et ses missions.**



INSPIRATION
Philippe BLOCH

*« Et si nous décidions
d'être heureux ? »*



Et si nous décidions d'être heureux ?

A travers des exemples empruntés à la vie quotidienne, à la maison ou au travail, Philippe Bloch, auteur de deux ouvrages* sur le sujet, nous amène à remettre en question les expressions qui nous sapent insidieusement le moral :

"Le problème, c'est que... ", "on a toujours fait comme ça...", "C'était mieux avant...", "Bon courage !".

Au-delà de la sémantique démoralisatrice, ce sont également nos attitudes face aux événements qui rendent les difficultés... plus difficiles à affronter. Notre façon de considérer la société, nos collègues, nos missions avec crainte et résignation nous entraîne inexorablement vers un pessimisme destructeur et totalement injustifié.

Philippe Bloch démontre avec humour que notre destin n'est pas une question de chance mais qu'il dépend du point de vue joyeux que nous portons sur les autres et sur nous-mêmes. Autrement dit : **"le plaisir commence par la dégustation d'un grand bol d'optimisme au petit déjeuner !"**.

Et quand bien même nous serions confrontés au travail à de grosses irrégularités, Philippe Bloch emprunte à un célèbre et intrépide industriel américain, Henry Ford, la citation suivante : " Lorsque tout semble aller contre vous, souvenez-vous que les avions décollent face au vent !".

Et si nous soufflions nous aussi un vent d'optimisme ?

* "Ne me dites plus jamais bon courage !" et "Tout va mal... je vais bien !", de Philippe Bloch en Livre de Poche et aux éditions Ventana.