

LA JOURNEE MONDIALE DE LA QUALITE

08-09 Novembre 2018 à Tunis à l'Hôtel El Mouradi Gammarth

« La communication qualité(S/E) dans l'entreprise »

Comment gère un cabinet de services son système de communication ?

Rim BAHLOUL



Il ne suffit pas de concevoir une politique et un plan stratégique. Encore, il faut que la politique et les outils de communication soient en ligne avec les objectifs définis. Si les collaborateurs n'adhèrent pas, s'ils ne sont pas impliqués, s'ils ne sont pas coachés, le résultat va être le contraire et l'opposé de ce que l'organisme cherche.

Le cabinet d'étude et de consulting ZMC a donc choisi d'avoir une stratégie de communication qui s'adapte avec les informations délivrées. Par son contexte et ses enjeux qui a débordé sur un ensemble de recommandations sur chaque outil de communication utilisé pour atteindre ses objectifs.

Dans un contexte de communication interne, les objectifs du cabinet consistent à créer une entité unique et homogène, être considéré comme structure qui est forte, qui est unique, avoir les mêmes valeurs, les mêmes réflexions qui sont des points primordiaux et importants pour la réussite du cabinet.

Dans un contexte de communication externe, il s'agit de développer la notoriété et l'image du cabinet.

Plusieurs éléments peuvent bloquer ou parasiter la communication comme le jugement de chaque personne, le filtrage d'information, la différence dans la hiérarchie, les problèmes sémantiques et de compréhension, etc.

Au sein de ZMC, on a opté à plusieurs outils pour remédier à ce blocage de communication comme le recours à différents modes d'échange selon la complexité de l'information à délivrer tel que les réseaux sociaux, l'échange en face à face, les coups téléphoniques, courriers électronique, etc.

Donnez du sens à votre rôle et partagez vos réussites !