CoCoReCo
Core Congruence Reset Co-create

Votre équipe en un coup d’œil

Organisation fictive · Équipe fictive · T1

Exemple fictif — aucune donnée d’équipe réelle.

Score global	Participation	Zone de score calculée
60,9/100	**10 / 12 · 83,3%**	**3 / 5**

Les scores du lien relationnel dépassent ceux de la structure. Examinez comment des objectifs, des rôles et des accords clairs peuvent soutenir les liens existants.

La plupart des personnes invitées ont participé. Vérifiez si chacun se reconnaît dans ce portrait.

Qu’est-ce qui fonctionne déjà bien ?

Coopération dans le parcours client · 87/100

Communication claire et accessible · 85,5/100

Quels sujets aborder en premier ?

1. Besoins du client et écoute active · 40/100
2. Fiabilité et gestion des attentes · 42,5/100
3. Marge de décision et décisions orientées client · 42,5/100

Les expériences sont-elles partagées ?

Aucun thème n’atteint le seuil indicatif de dispersion de 20 points utilisé ici. Cela ne signifie pas que tout le monde vit la même chose.

Accords de travail choisis

1. Besoins du client et écoute active

Examinez un échange récent. Exercez les questions, la reformulation et la vérification des hypothèses avant de proposer une solution.

Responsable: Coordinateur et personnes concernées · Bilan: À convenir ensemble

2. Fiabilité et gestion des attentes

Vérifiez cinq engagements ouverts. Précisez pour chacun responsable, délai et retour au client.

Responsable: Coordinateur et personnes concernées · Bilan: À convenir ensemble

3. Marge de décision et décisions orientées client

Examinez trois cas et précisez : décider seul, consulter ou faire remonter, avec des limites de respect.

Responsable: Coordinateur et personnes concernées · Bilan: À convenir ensemble

+32 (0)475 38 42 93 henk@cocoreco.be www.cocoreco.be

CoCoReCo
Core Congruence Reset Co-create

Votre équipe en un coup d’œil

Comment lire ce rapport

La dispersion (ET, écart-type) indique à quel point les scores individuels par thème diffèrent. Une valeur faible traduit davantage de convergence ; une valeur élevée, davantage de différences. 20 points sert ici de signal de discussion.

Lisez d’abord cette synthèse, puis les scores thématiques et graphiques. Fixez ensuite au maximum trois accords de travail.

+32 (0)475 38 42 93 henk@cocoreco.be www.cocoreco.be

Orientation client

Organisation fictive · Équipe fictive · T1

Version du modèle: 1.0 · 8D

Score total: 60.9/100

Zone numérique calculée: 3 · Pas une phase établie

Réponses: 10/12

Besoins du client et écoute active: 40.0/100 · SD 12.2

Valeur pour le client et conseil adapté: 65.0/100 · SD 12.2

Communication claire et accessible: 85.5/100 · SD 9.8

Fiabilité et gestion des attentes: 42.5/100 · SD 12.2

Réclamations et rétablissement de la relation: 62.5/100 · SD 12.2

Coopération dans le parcours client: 87.0/100 · SD 8.6

Marge de décision et décisions orientées client: 42.5/100 · SD 12.2

Feedback client et amélioration continue: 62.5/100 · SD 12.2

Conseil de développement

Examinez quand les engagements sont fragilisés et renforcez un transfert faible.

Besoins du client et écoute active

Examinez un échange récent. Exercez les questions, la reformulation et la vérification des hypothèses avant de proposer une solution.

Fiabilité et gestion des attentes

Vérifiez cinq engagements ouverts. Précisez pour chacun responsable, délai et retour au client.

Une journée de coaching avec les chevaux

Pendant une journée de coaching avec les chevaux, explorez écoute, hypothèses, transmission et réparation des accords. Répétez un exercice au sol sécurisé avec un accord modifié. Observez les comportements humains et gardez questionnaire et observation séparés. Traduisez les acquis en trois accords maximum avec responsable et bilan.

Au maximum trois accords avec un responsable et une date ; suivi après quatre à six semaines. Questionnaire et observation restent séparés.

Règles de calcul

L’orientation client, l’approche processus et l’amélioration inspirent le contenu. Les questions et le calcul sont une création CoCoReCo.

ISO · Quality management principles

https://www.iso.org/iso/pub100080.pdf

Huit domaines de dix questions. Les réponses 1–5 sont converties en 0–100 : (moyenne − 1) × 25. Questions, participants et domaines ont un poids égal à chaque étape. Le score global est la moyenne des huit domaines. Au moins sept réponses notées par domaine et cinq participants sont requis. Non évaluable ne vaut pas zéro. La dispersion montre les différences de perception.

Réponse 1–5 ; inversée : 6 − réponse. Poids égal des personnes. Non évaluable ne vaut pas zéro.

Formule: Moyenne pondérée de toutes les dimensions

Nombre minimum de réponses notées par dimension: 7

Nombre minimum de participants: 5

Besoins du client et écoute active · poids: 1

Valeur pour le client et conseil adapté · poids: 1

Communication claire et accessible · poids: 1

Fiabilité et gestion des attentes · poids: 1

Réclamations et rétablissement de la relation · poids: 1

Coopération dans le parcours client · poids: 1

Marge de décision et décisions orientées client · poids: 1

Feedback client et amélioration continue · poids: 1

Clarifier les bases: 0 – 35

Construire les engagements client: 35 – 50

Agir avec régularité: 50 – 65

Coopérer de manière proactive: 65 – 80

Améliorer ensemble en continu: 80 – 100

Questions

Nous approfondissons le problème derrière la première demande du client.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB1 · poids: 1

Nous laissons les clients expliquer leur situation avant de proposer une solution.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB2 · poids: 1

Nous résumons le besoin et vérifions avec le client que nous l’avons bien compris.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB3 · poids: 1

Nous explorons le résultat qui compte le plus pour le client.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB4 · poids: 1

Nous confrontons nos hypothèses aux expériences des clients.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB5 · poids: 1

Nous avons un accord de travail clair pour comprendre le besoin réel du client.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB6 · poids: 1

Même en période chargée, nous parvenons à comprendre le besoin réel du client.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB7 · poids: 1

Les nouveaux collègues reçoivent des explications sur notre manière de comprendre le besoin réel du client.

10.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB8 · poids: 1

Quand nous ne parvenons pas à comprendre le besoin réel du client, nous examinons les obstacles.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB9 · poids: 1

Nous évaluons régulièrement si notre approche aide à comprendre le besoin réel du client.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB10 · poids: 1

Nous expliquons comment notre proposition contribue à l’objectif du client.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW1 · poids: 1

Nous présentons les alternatives pertinentes, même si elles génèrent moins de revenus.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW2 · poids: 1

Nous adaptons notre conseil au budget et aux possibilités du client.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW3 · poids: 1

Nous précisons les besoins auxquels notre offre répond moins bien.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW4 · poids: 1

Après la livraison, nous vérifions si la solution aide réellement le client.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW5 · poids: 1

Nous avons un accord de travail clair pour adapter les solutions au résultat souhaité par le client.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW6 · poids: 1

Même en période chargée, nous parvenons à adapter les solutions au résultat souhaité par le client.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW7 · poids: 1

Les nouveaux collègues reçoivent des explications sur notre manière de adapter les solutions au résultat souhaité par le client.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW8 · poids: 1

Quand nous ne parvenons pas à adapter les solutions au résultat souhaité par le client, nous examinons les obstacles.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW9 · poids: 1

Nous évaluons régulièrement si notre approche aide à adapter les solutions au résultat souhaité par le client.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW10 · poids: 1

Nous utilisons un langage compréhensible et expliquons les termes techniques.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC1 · poids: 1

Nous indiquons aux clients qui est leur personne de contact.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC2 · poids: 1

Nous donnons une information intermédiaire lorsqu’une réponse prend plus de temps.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC3 · poids: 1

Nous adaptons le canal de communication à ce qui est accessible au client.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC4 · poids: 1

Nous vérifions que le client connaît la prochaine étape.

100.0/100 · SD 0.0 · n=10

KGC5 · poids: 1

Nous avons un accord de travail clair pour informer les clients à temps et de manière compréhensible.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC6 · poids: 1

Même en période chargée, nous parvenons à informer les clients à temps et de manière compréhensible.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC7 · poids: 1

Les nouveaux collègues reçoivent des explications sur notre manière de informer les clients à temps et de manière compréhensible.

100.0/100 · SD 0.0 · n=10

KGC8 · poids: 1

Quand nous ne parvenons pas à informer les clients à temps et de manière compréhensible, nous examinons les obstacles.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC9 · poids: 1

Nous évaluons régulièrement si notre approche aide à informer les clients à temps et de manière compréhensible.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC10 · poids: 1

Nous promettons uniquement des délais que nous pouvons raisonnablement respecter.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR1 · poids: 1

Nous confirmons les accords importants sur le prix, la qualité et la livraison.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR2 · poids: 1

Nous signalons les écarts avant que le client doive nous relancer.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR3 · poids: 1

Nous discutons honnêtement de ce qui est possible lorsqu’une demande dépasse notre capacité.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR4 · poids: 1

Nous suivons les engagements en cours jusqu’à leur clôture.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR5 · poids: 1

Nous avons un accord de travail clair pour formuler et tenir des engagements réalistes envers les clients.

10.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR6 · poids: 1

Même en période chargée, nous parvenons à formuler et tenir des engagements réalistes envers les clients.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR7 · poids: 1

Les nouveaux collègues reçoivent des explications sur notre manière de formuler et tenir des engagements réalistes envers les clients.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR8 · poids: 1

Quand nous ne parvenons pas à formuler et tenir des engagements réalistes envers les clients, nous examinons les obstacles.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR9 · poids: 1

Nous évaluons régulièrement si notre approche aide à formuler et tenir des engagements réalistes envers les clients.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR10 · poids: 1

Nous reconnaissons l’impact du problème avant d’expliquer notre fonctionnement.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK1 · poids: 1

Nous examinons les faits d’une réclamation sans contredire immédiatement le client.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK2 · poids: 1

Nous convenons avec le client d’une solution adaptée.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK3 · poids: 1

Nous prenons la responsabilité du suivi, même si l’erreur vient d’ailleurs.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK4 · poids: 1

Après une réclamation, nous demandons si la solution a satisfait le client.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK5 · poids: 1

Nous avons un accord de travail clair pour traiter les réclamations avec soin et rétablir la confiance.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK6 · poids: 1

Même en période chargée, nous parvenons à traiter les réclamations avec soin et rétablir la

confiance.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK7 · poids: 1

Les nouveaux collègues reçoivent des explications sur notre manière de traiter les réclamations avec soin et rétablir la confiance.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK8 · poids: 1

Quand nous ne parvenons pas à traiter les réclamations avec soin et rétablir la confiance, nous examinons les obstacles.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK9 · poids: 1

Nous évaluons régulièrement si notre approche aide à traiter les réclamations avec soin et rétablir la confiance.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK10 · poids: 1

Nous transmettons avec soin les informations utiles au collègue suivant.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS1 · poids: 1

Nous évitons que les clients doivent répéter leur situation.

100.0/100 · SD 0.0 · n=10

KGS2 · poids: 1

Nous gérons les limites entre services sans faire porter notre problème interne au client.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS3 · poids: 1

Nous savons qui suit la demande sur l’ensemble du processus.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS4 · poids: 1

Nous discutons des obstacles récurrents avec les autres équipes concernées.

100.0/100 · SD 0.0 · n=10

KGS5 · poids: 1

Nous avons un accord de travail clair pour aider le client sans transferts inutiles.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS6 · poids: 1

Même en période chargée, nous parvenons à aider le client sans transferts inutiles.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS7 · poids: 1

Les nouveaux collègues reçoivent des explications sur notre manière de aider le client sans transferts inutiles.

100.0/100 · SD 0.0 · n=10

KGS8 · poids: 1

Quand nous ne parvenons pas à aider le client sans transferts inutiles, nous examinons les obstacles.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS9 · poids: 1

Nous évaluons régulièrement si notre approche aide à aider le client sans transferts inutiles.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS10 · poids: 1

Nous savons quels problèmes clients nous pouvons résoudre de manière autonome.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM1 · poids: 1

Nous savons quand et auprès de qui faire remonter une décision client difficile.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM2 · poids: 1

Nous sommes soutenus lorsque nous prenons une décision raisonnable dans l’intérêt du client.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM3 · poids: 1

Nous tenons compte des autres clients lorsqu’une exception est envisagée.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM4 · poids: 1

Nous protégeons les collaborateurs face aux pressions déraisonnables ou irrespectueuses.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM5 · poids: 1

Nous avons un accord de travail clair pour prendre des initiatives pour le client dans un cadre clair.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM6 · poids: 1

Même en période chargée, nous parvenons à prendre des initiatives pour le client dans un cadre clair.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM7 · poids: 1

Les nouveaux collègues reçoivent des explications sur notre manière de prendre des initiatives pour le client dans un cadre clair.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM8 · poids: 1

Quand nous ne parvenons pas à prendre des initiatives pour le client dans un cadre clair, nous examinons les obstacles.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM9 · poids: 1

Nous évaluons régulièrement si notre approche aide à prendre des initiatives pour le client dans un cadre clair.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM10 · poids: 1

Nous recueillons activement le feedback de différents types de clients.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL1 · poids: 1

Nous examinons les retours positifs comme les signaux critiques.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL2 · poids: 1

Nous cherchons les tendances dans les problèmes clients plutôt que de traiter uniquement les cas isolés.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL3 · poids: 1

Nous testons les améliorations à petite échelle avant de les généraliser.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL4 · poids: 1

Nous vérifions auprès des clients si une adaptation améliore réellement leur expérience.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL5 · poids: 1

Nous avons un accord de travail clair pour transformer le feedback client en amélioration observable.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL6 · poids: 1

Même en période chargée, nous parvenons à transformer le feedback client en amélioration observable.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL7 · poids: 1

Les nouveaux collègues reçoivent des explications sur notre manière de transformer le feedback client en amélioration observable.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL8 · poids: 1

Quand nous ne parvenons pas à transformer le feedback client en amélioration observable, nous examinons les obstacles.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL9 · poids: 1

Nous évaluons régulièrement si notre approche aide à transformer le feedback client en amélioration observable.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

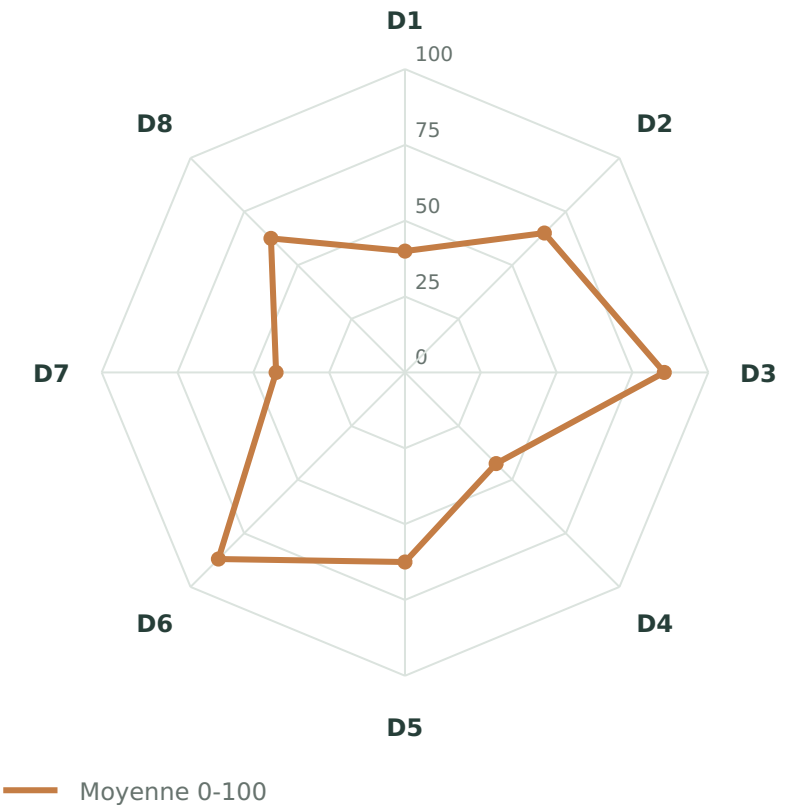
KGL10 · poids: 1

Profil global

n=10 | Échelle 0-100 | Modèle builtin-klantgerichtheid-1

Invités: 12 | 83%

Lisez moyenne et dispersion ensemble, avec des exemples professionnels concrets.



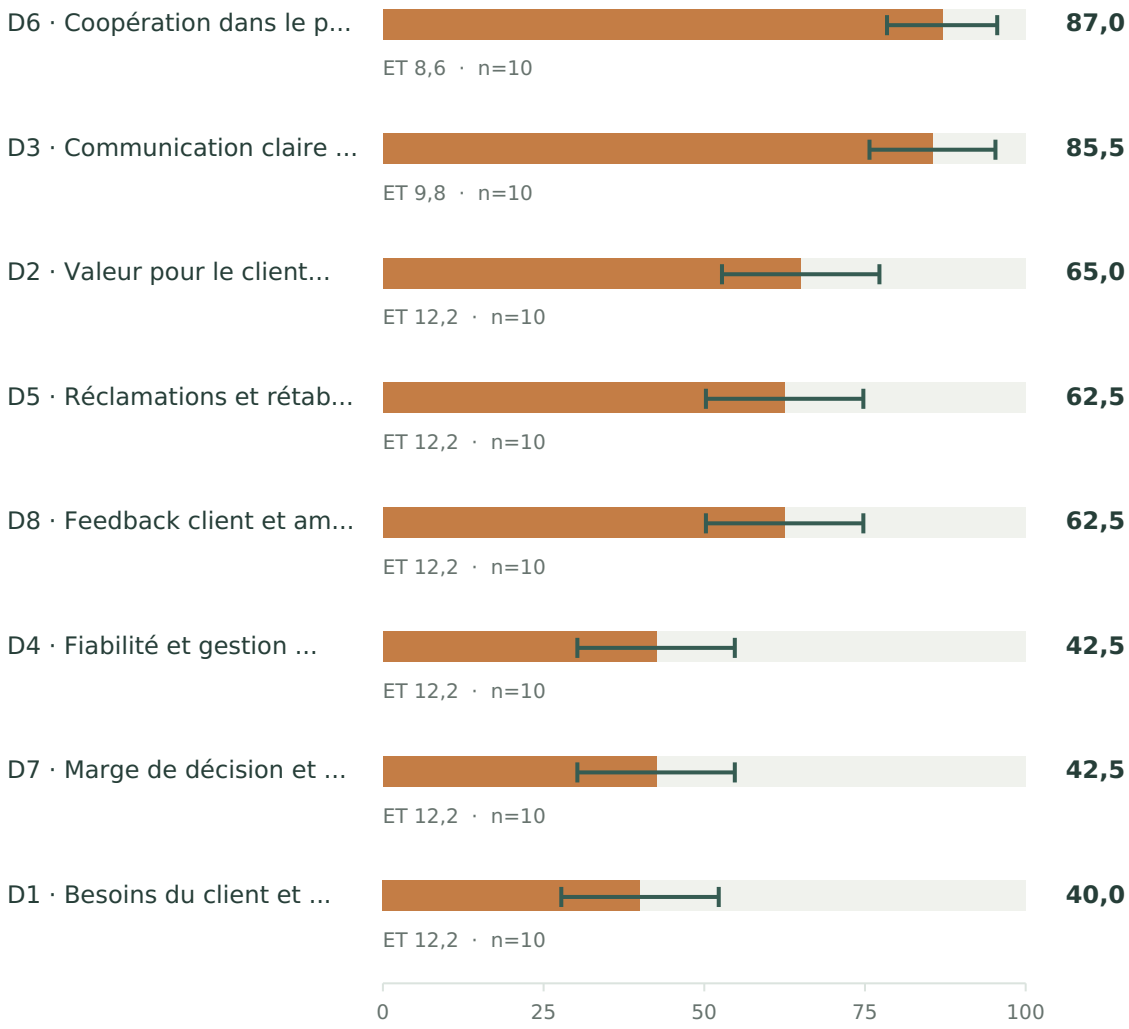
Ordre des axes fixe. Comparez les scores, pas la surface du radar. Codes D : voir le tableau.

Moyenne et dispersion par domaine

Code / domaine	Moyenne	ET	n
D1 | Besoins du client et écoute active	40,0	12,2	10
D2 | Valeur pour le client et conseil adapté	65,0	12,2	10
D3 | Communication claire et accessible	85,5	9,8	10
D4 | Fiabilité et gestion des attentes	42,5	12,2	10
D5 | Réclamations et rétablissement de la relation	62,5	12,2	10
D6 | Coopération dans le parcours client	87,0	8,6	10
D7 | Marge de décision et décisions orientées client	42,5	12,2	10
D8 | Feedback client et amélioration continue	62,5	12,2	10

+32 (0)475 38 42 93 henk@cocoreco.be www.cocoreco.be

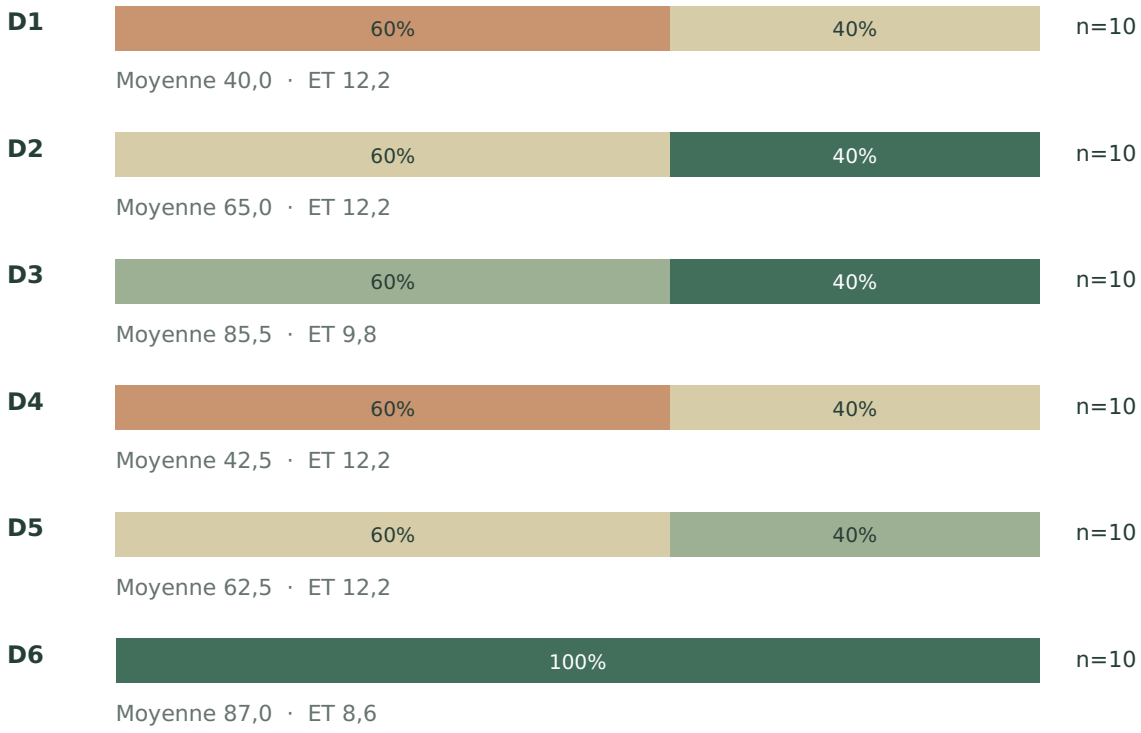
Points forts et développement



Moyennes décroissantes. Traits = moyenne +/- 1 écart-type, limités à l'échelle ; aucun intervalle de confiance ni test de significativité. Fort relatif ne signifie pas suffisant ; bas ne signifie pas déficit.

Écart-type de population des moyennes individuelles par domaine. Une forte dispersion peut indiquer des vécus différents. Aucun résultat individuel ni filtre identifiable.

Répartition et dispersion



Cinq intervalles égaux sur l'échelle. Chaque moyenne individuelle compte une fois ; la borne supérieure appartient au dernier intervalle.

Rapport approfondi - suite

Domaine	0-20	20-40	40-60	60-80	80-100
D1	0	6	4	0	0
D2	0	0	6	0	4
D3	0	0	0	6	4
D4	0	6	4	0	0
D5	0	0	6	4	0
D6	0	0	0	0	10
D7	0	6	4	0	0
D8	0	0	6	4	0

Différences de perspective

Indisponible : ce questionnaire ne collecte pas les rôles et ne les déduit pas des réponses.

Évolution

Aucune mesure initiale comparable publiée. Un suivi comparable active ce graphique.

+32 (0)475 38 42 93 henk@cocoreco.be www.cocoreco.be

Discuter la phase avec soin

Une zone calculée ne détermine pas une phase. Vérifiez comportements, stabilité sous pression et exemples par domaine. Repères de dialogue pour examiner des expériences concrètes.

1. Les accords sont expliqués et suivis de l'extérieur.

2. Les accords fonctionnent en situation simple ; sous pression, une autre personne reprend la conduite.

3. Les accords sont visibles ; les écarts sont repérés et discutés.

4. L'équipe rétablit les accords et s'ajuste, même sous pression.

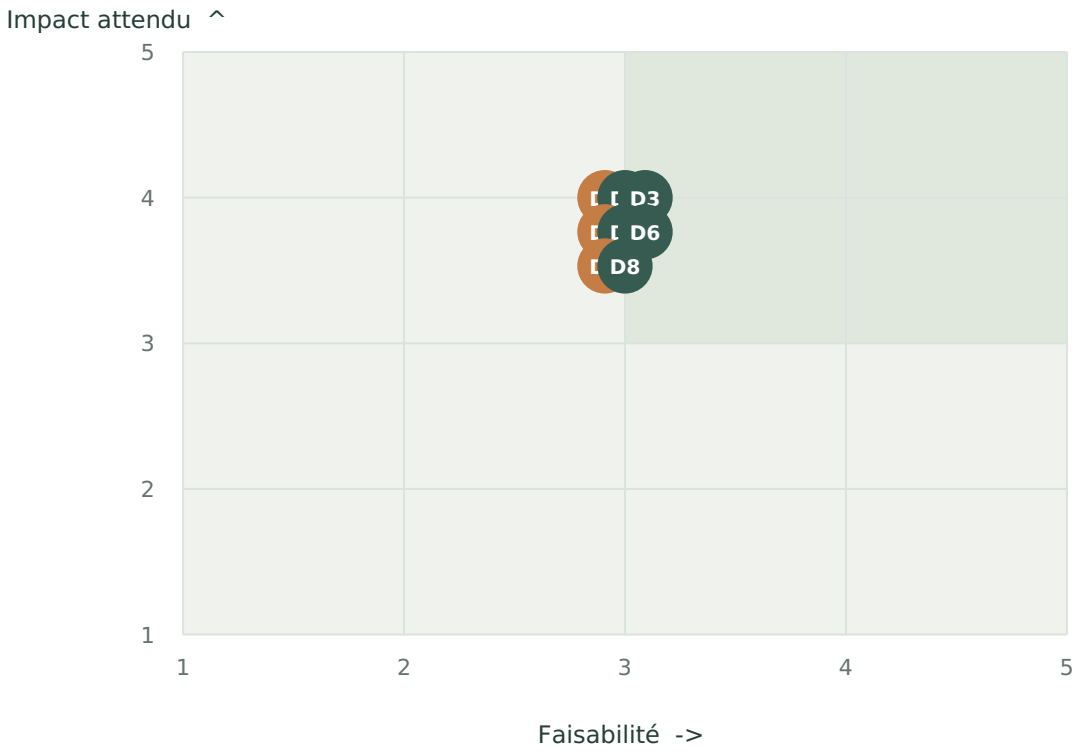
5. L'équipe apprend régulièrement, vérifie les effets et transmet les pratiques utiles.

Les observations du coaching restent séparées du questionnaire. Notez preuves et contre-exemples avant de nommer une phase.

Matrice de priorités

Impact attendu x faisabilité, de 1 à 5. Estimations issues du dialogue, pas du score ni d'une prédiction algorithmique. Choisissez deux ou trois thèmes.

Priorités évaluées fictivement pour illustrer.



En haut à droite : impact et faisabilité élevés. Orange : sélection. Non évalué : non tracé.

Rapport approfondi - suite

Thème	Impact attendu	Faisabilité	Choisi
D1 | Besoins du client et écoute active	4	3	Oui
D2 | Valeur pour le client et conseil adapté	4	3	-
D3 | Communication claire et accessible	4	3	-
D4 | Fiabilité et gestion des attentes	4	3	Oui
D5 | Réclamations et rétablissement de la relation	4	3	-
D6 | Coopération dans le parcours client	4	3	-
D7 | Marge de décision et décisions orientées client	4	3	Oui
D8 | Feedback client et amélioration continue	4	3	-

De la priorité à l'action

1. Besoins du client et écoute active

Comportement concret: Examinez un échange récent. Exercez les questions, la reformulation et la vérification des hypothèses avant de proposer une solution.

Responsable: Coordinateur et personnes concernées

Date du bilan: À convenir ensemble

Effet observable: Après deux semaines, examinez trois situations concrètes.

2. Fiabilité et gestion des attentes

Comportement concret: Vérifiez cinq engagements ouverts. Précisez pour chacun responsable, délai et retour au client.

Responsable: Coordinateur et personnes concernées

Date du bilan: À convenir ensemble

Effet observable: Après deux semaines, examinez trois situations concrètes.

3. Marge de décision et décisions orientées client

Comportement concret: Examinez trois cas et précisez : décider seul, consulter ou faire remonter, avec des limites de respect.

Responsable: Coordinateur et personnes concernées

Date du bilan: À convenir ensemble

Effet observable: Après deux semaines, examinez trois situations concrètes.

Après deux semaines, examinez ce qui a changé et gardez les pratiques utiles. Répétez uniquement avec les mêmes questions et calculs.

+32 (0)475 38 42 93 henk@cocoreco.be www.cocoreco.be

Discutons de votre prochaine étape

Des questions sur ce rapport ou sur l’accompagnement de votre équipe ?

Henk Van 't Net

CoCoReCo

+32 (0)475 38 42 93

henk@cocoreco.be

www.cocoreco.be

26 Grand Route · 6990 Hotton · Belgique