**OUTIL 7 –** Définition des valeurs distinctives   
de l’entreprise

**Quelles sont les quatre principales valeurs qui distinguent votre entreprise ?**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** |  |
| **2.** |  |
| **3.** |  |
| **4.** |  |

Ces valeurs et les comportements qui en découlent devraient guider le choix des pratiques de rétention*.* Décrivez les comportements attendus des employés à l’égard de chacune   
de vos valeurs.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Valeurs** | | **Comportements/Attitudes attendus** |
| Exemple :  Satisfaction du client | | Exemples :   * Rencontrer le client à l’arrivée * Être courtois avec le client * Expliquer ce que vous allez faire * Répondre aux questions * Dans le doute, référer le client à la bonne personne. |
| **1.** |  |  |
| **2.** |  |  |
| **3.** |  |  |
| **4.** |  |  |