**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.** |  |  |