

● Quel est l'impact de KAIZEN sur l'amélioration de la performance de votre société ?

Nous avons rapidement constaté une forte amélioration de la satisfaction de nos clients à travers nos enquêtes, ainsi qu'un engouement des collaborateurs qui se sentent plus valorisés dans leur prise d'initiative. Enfin, nous constatons une véritable prise de conscience des collaborateurs en ce qui concerne notre devoir d'hospitalité envers nos clients, à qui nous devons assurer une expérience agréable et mémorable.

Deux cas pratiques de l'application de la méthode KAIZEN par la CFAO MOTORS BENIN

● Aménagement du parking

Nos clients se plaignaient de ne pas trouver de place sur notre parking. Le problème que nous avons identifié était l'insuffisance de places pour les véhicules des clients et des collaborateurs. Nous avons donc créé un second parking pour les collaborateurs, afin de donner la priorité à nos clients sur le parking principal. Nos clients nous ont rapidement fait savoir leur appréciation pour cette marque de considération à leur égard.

< Parking avant KAIZEN >



< Parking après KAIZEN >



● Amélioration de la livraison de pièces de rechange au comptoir

Les délais de livraison au comptoir des pièces de rechange achetées étaient considérés comme trop longs par nos clients. Entre autres raisons, nous avons constaté des lenteurs dans la communication entre le comptoir et le magasin. La solution identifiée par nos équipes a été la mise en place d'un bouton de sonnerie, alertant le magasin depuis le comptoir d'une nouvelle commande à livrer. Nous avons pu constater depuis une plus grande rapidité de préparation et de livraison de la commande.

< Comptoir avant KAIZEN >



< Comptoir après KAIZEN >

