

Manifeste

L'art de la *Relation*



BLUeLink

Préface

Pourquoi un Manifeste ? Parce qu'il relève d'une conviction forte : la relation est un art, source de valeur pour celles et ceux qui l'exercent comme pour les marques bénéficiant de son rayonnement. Nous, BlueLink, avons à cœur de porter haut les valeurs de la relation client et prôtons l'excellence dans l'exercice de cet art.

Dans un monde marqué par les bouleversements actuels, créer du lien est un enjeu majeur pour renouer avec le sens et (s')engager.

Le lien comme le fil d'une histoire commune qui fédère et réunit. Le lien comme le fil d'une conversation, celui qui libère l'émotion au bout du fil ou face-à-face. Le lien qui se déroule et se cultive, se met en récit et en mouvement, qui vibre et fait vibrer : l'Histoire de notre humanité est faite de liens. Des liens continus qui se transmettent, évoluent et se perpétuent. Nous sommes des êtres faits de liens : à soi, aux autres, au monde, à l'environnement... Nous sommes des êtres de relation.

Aujourd'hui, à l'ère de l'expérientiel, tout est mouvant et rien ne vaut plus pour toujours. Pour les marques et les entreprises, cela signifie que la notion d'image ne suffit plus. Pour exister et se différencier, la relation client devient centrale. Fruit d'une véritable expertise, elle relève de l'art et requiert des talents pour tisser des liens puissants, marquer les esprits et susciter l'engagement.

L'art de la Relation

Pour BlueLink, plus qu'un métier, la relation client est un art.
L'art de créer du lien.

Nous sommes des créateurs de liens d'exception

Chaque interaction est une histoire unique, une trame sur laquelle se tissent au quotidien des liens d'exception. C'est pourquoi nous considérons chaque contact comme une création exclusive et avons à cœur de nouer des dialogues authentiques, faits de partages et d'émotions. Au fil des conversations, avec passion, nous cultivons notre sens du service, nous soignons les détails et nous mettons du cœur à l'ouvrage.

Nous sommes des designers d'expériences mémorables

Notre art ne va pas de soi, il relève d'une véritable expertise que nous avons à cœur de partager afin de modéliser des expériences puissantes et engageantes. Plus que jamais, la relation est un enjeu stratégique : les seules notions d'image, de prix ou de produit ne permettent plus de se différencier. Nous savons dessiner des relations capables de subsister dans les esprits et d'engager.

Nous sommes des façonneurs de talents relationnels

Notre art est vivant et la digitalisation accélère sa mutation. Très technique au départ, il devient de plus en plus subtil et humain, tout autant lié au savoir-faire qu'au savoir-être. Nous avons à cœur d'asseoir et transmettre notre expertise en matière de relation client. Nous sommes convaincus que la formation est un véritable générateur de valeur et d'engagement. Porteuse de sens et de connaissance, elle est propice à l'épanouissement des talents relationnels.

Nous sommes des avant-gardistes de la relation client

Parce que la relation client est en constante évolution, nous sommes toujours à l'affût des tendances et en quête d'inspirations. Pour nous, le centre de relation client est le nouveau centre de recherche et développement des marques : au plus proche des clients, il est à la source de l'innovation. Immersion, idéation, expérimentation : tout commence par le client. A l'avant-garde, c'est notre culture depuis toujours.



À l'origine du fil de notre histoire, notre “quoi”, notre **mission** :

*Créateurs d'expériences clients
d'exception, nous nous engageons
pour un monde durable en
donnant à nos équipes les moyens
de grandir et s'épanouir.*

Créer des expériences d'exception, tisser du lien et prendre soin :
telle est notre vocation, ce pourquoi nous sommes nés et nous
en sommes fiers. Cette mission, nous avons à cœur de la faire
rayonner par-delà les murs de notre entreprise afin d'être acteurs
d'un monde meilleur.



Au fil de l'eau, a émergé notre "comment", nos **valeurs** :

Pour nous, la relation client est un art exigeant un savoir-faire et surtout un savoir-être. Un état d'esprit, une posture : des valeurs. Ancrées dans notre culture d'entreprise, nos valeurs définissent qui nous sommes et comment nous travaillons. Elles guident nos choix, nos actions et nous permettent de nous inscrire dans le monde.

L'art de cultiver l'empathie

Pour créer une relation authentique et attentionnée, l'empathie est essentielle. Chaque jour, nous cultivons une attitude ouverte et à l'écoute, bienveillante et sans a priori parce que nous avons conscience que la réalité d'autrui n'est pas forcément la nôtre. Nous comprenons ses émotions et sommes capables d'y répondre avec justesse.

L'art d'accueillir la diversité

Cultures, origines, âges, genres : tous les talents ont leur place chez BlueLink, entreprise inclusive et attachée à son multiculturalisme. Nos parcours, nos personnalités, nos éducations, nos voyages nous façonnent et enrichissent notre façon d'agir et penser. Cette diversité constitue notre identité, elle est notre fierté.

L'art de grandir en intelligence collective

Chez BlueLink, nous privilégions toujours le « nous » au « je ». Nous sommes convaincus qu'un groupe possède une intelligence qui lui est propre, augmentant avec la diversité des membres qui le composent. Nous apprenons les uns des autres et faisons émerger du nouveau ensemble. Pour nous, $1+1=3$ et même plus !

L'art d'oser l'audace

Dans un environnement en constante évolution, nous savons faire preuve d'audace. Nous osons le pas de côté pour explorer de nouveaux horizons, tester de nouvelles pistes au risque de se tromper. Permettre l'audace c'est aussi admettre l'erreur : elle est toujours noble quand on en tire un enseignement. L'audace engendre l'innovation qui génère la performance. Elle a du génie, du pouvoir, de la magie.

L'art de s'engager par et pour l'excellence

Chez BlueLink, l'engagement est notre nature. L'engagement relève de l'excellence. C'est une dynamique et une fin en soi. Nous ne nous reposons pas sur nos lauriers : nous sommes dans une constante quête de mieux. Nous savons nous remettre en question et nous mettons du cœur à l'ouvrage. Quoi de plus enthousiasmant que de donner le meilleur de soi-même et se dépasser au quotidien ?





Chaque jour, nous nous attachons à tenir notre **promesse** :

*Des liens d'exception
pour cultiver
l'engagement de nos clients*

Les marques portent en elles une histoire singulière, une vision et des valeurs vouées à rayonner. Un véritable patrimoine culturel que nous avons à cœur de perpétuer.

Chacun de nos clients est unique, nous en avons conscience et nous nous attachons à en prendre soin afin de façonner des relations personnalisées et riches en émotions.

Parce que chaque interaction ponctue l'expérience d'instant précieux, au quotidien, nous créons des liens d'exception pour cultiver l'engagement client.

Comment ? En faisant vivre notre promesse de marque, traduite en **trois engagements** clairs pour chacun d'entre nous et constituant **notre référentiel de service** :

#1 Je crée la confiance

...pour que mon client se sente accompagné, conseillé et unique.

Chez BlueLink, **la confiance** est bien plus qu'un mot : C'est le socle invisible de la relation, le fil conducteur de chaque interaction qui passe par la qualité de nos réponses, la rigueur de nos actions, et la

#2 Je pense avec agilité

...pour offrir à mon client une expérience sur mesure, unique et différenciante.

Chez BlueLink, **l'agilité** ne se résume pas à une capacité d'adaptation: c'est un état d'esprit d'intelligence collective audacieuse, orienté vers des solutions fluides pertinentes et sur-mesure qui font toute la différence.

#3 Je communique avec impact

...pour que mon client se sente considéré, compris et valorisé.

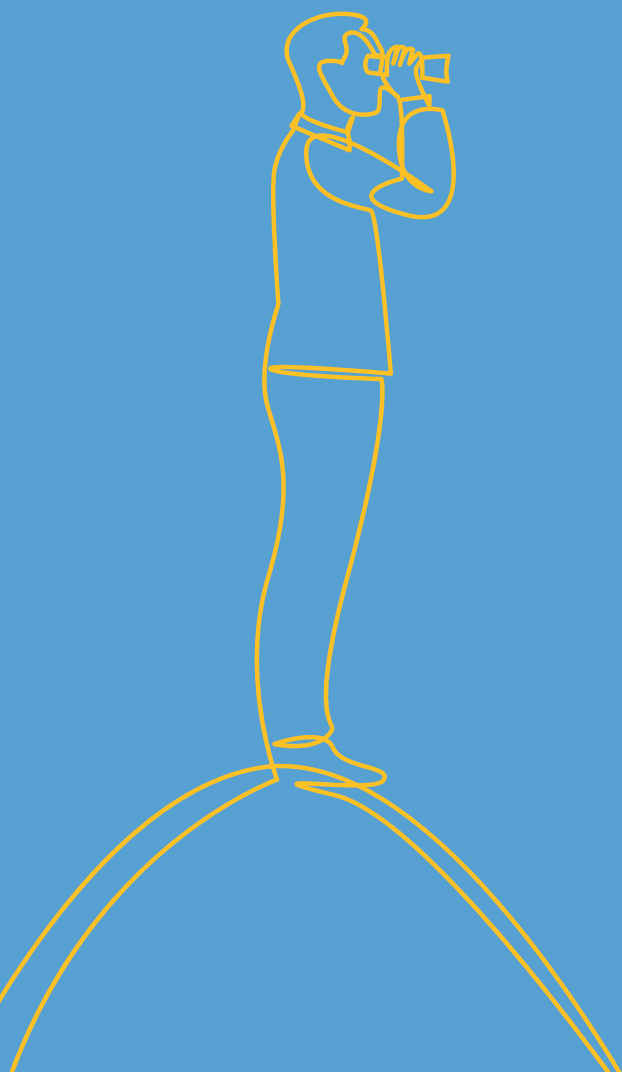
Chez BlueLink, **la communication sincère, claire et empathique** est la clé pour créer une relation forte et durable. C'est en écoutant avec attention, en valorisant chaque singularité et en osant dire les choses avec justesse, que nous construisons des échanges authentiques.

Et demain ? Face aux changements du monde et de la société, nos actions quotidiennes continueront à être guidées par notre “pourquoi”, notre **vision** :

Pour faire naître une émotion, prendre soin, toucher le coeur, engager et faire vibrer

*l'Humain sera toujours
au coeur de la Relation.*

Dans un monde global fait de réseaux, flux et connexions, le digital prend une importance croissante dans nos vies. Dans ce monde qui, paradoxalement, se révèle fragmenté, l'enjeu de la Relation n'a jamais été aussi fort.



Chez BlueLink, nous croyons en la valeur de la relation et la puissance de la culture et de l'émotion pour créer du lien entre les Hommes.

Parce que nous sommes des *êtres de relation* :

De nature, nous sommes des êtres sociaux : notre identité se construit avec les interactions. Le besoin de se sentir relié à autrui est fondamental comme la faim, la soif ou l'amour.

Parce que nous sommes des *êtres de culture* :

Avec un besoin d'appartenance au groupe, à la communauté via son histoire, son langage, ses codes, ses usages, ses rituels, les cultures sont le liant entre les Hommes.

Parce que nous sommes des *êtres d'émotion* :

Le processus émotionnel a toujours été clé dans notre évolution. L'émotion est moteur, elle forge l'expérience, pousse à l'action, marque l'esprit et engage.

Postface

Notre culture d'entreprise est notre fil conducteur, notre "lien bleu". Elle va au-delà des mots, se vit et s'éprouve au quotidien. Elle détermine nos attitudes et guide nos choix. Chacun de nous, chez BlueLink, est porteur de ce patrimoine culturel. Chaque jour, à distance ou pas, nous avons à cœur de défendre notre conviction partagée. De nous investir dans notre raison d'être. D'incarner nos valeurs communes. De tenir notre promesse en accomplissant nos engagements par nos attitudes et postures communes. De mettre tous nos talents au service de notre vision.

Nous avons l'Art de la Relation.

Nous en sommes les artisans.

Nous sommes BlueLink.



www.bluelinkservices.com



Groupe BlueLink



@BlueLink_Group



BlueLink



BlueLink Group

BLUeLink