

MARIE-CLAUDE VANDAMME
Consultante



Formation

- Maîtrises de Mathématiques et de Psychologie Expérimentale
- Praticien PNL

Expériences Professionnelles

- 1974 - 1979 : IBM comme ingénieur informaticien et chef de projet
- 1979 - 1984 : IBM comme ingénieur commercial pour les ventes de services dans les secteurs financiers et administratifs
- 1984 - 1987 : IBM comme conseiller en formation pour l'accompagnement métier des jeunes ingénieurs commerciaux et technico-commerciaux
- 1977 - 1990 : IBM comme responsable communication au marketing bancaire
- 1990 - 1992 : Wilson Learning comme consultant conseil et formateur
- Depuis 1992 : Créateur et gérant de Morphose, cabinet de conseil et formation spécialisé dans la conduite du changement dans le monde du Service

Activités

- Audit de structures Help Desk, Centres d'Appels et recommandations quant à la qualité de service perçu par le client
- Accompagnement des évolutions de métiers en particulier d'équipes techniques vers une orientation Client pouvant aller jusqu'à une réelle démarche commerciale
- Développement de la motivation des personnes et de la synergie entre équipes transverses
- Formation et coaching de managers dans leur rôle d'animateur d'équipe et de développement de leurs collaborateurs
- Accompagnement de forces commerciales pour l'atteinte de leurs objectifs en construisant la fidélisation des clients
- Ingénierie de formation adaptée aux spécificités de l'entreprise et des populations concernées, avec suivi des résultats
- Participation active à l'AFSM, Association Française pour le Service et son Management

Références

- Grandes entreprises dans le secteur de la High Tech au début de l'activité de Morphose,
- Puis des entreprises de tous secteurs d'activités souhaitant développer leurs offres de service ou une entité Service, comme améliorer la qualité du Service aux Clients.