



## INTERVENANT

Formateurs  
spécialisés

## MÉTHODE

Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des jeux de rôles filmés, des mises en situation. Présentation des attitudes à tenir ou à ne pas avoir

## PROGRAMME

### ENCHANTEMENT CLIENT

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse à toute personne au contact de la clientèle ou chargée de l'accueil client.

**PRÉ REQUIS :** VISIO : Connexion internet et pc ou tablette avec webcam

**À L'ISSUE DE CETTE FORMATION,** les participants seront capables de :

- Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique
- Soigner une image commerciale et de marque
- Mettre en place un plan d'action concret pour améliorer la relation « client »

**Taux d'acquisition : 100%**

**Taux d'atteinte des objectifs de la formation : 86,96%**

### Formation 7 HEURES

INTER INTRA ENTREPRISES - 2 À 12 PARTICIPANTS

#### LES MECANISMES DE LA SATISFACTION CLIENT

- L'EXPÉRIENCE CLIENT
- QUELS INDICATEURS ?
- SES EMOTIONS - SES À PRIORI

#### IDENTIFIER ET CONNAITRE LES POINTS DE SATISFACTION ET DE MECONTENTEMENT DE LA CLIENTÈLE

- CE QUI PLAÎT
- CE QUI FACHE
- FAIRE LA DIFFÉRENCE ENTRE BESOIN ET ENVIE

#### LE RÔLE DE LA COMMUNICATION DANS LA SATISFACTION CLIENT

- DIRE ET NE PAS DIRE, ARTICULATION, DÉBIT
- ÉCOUTE ACTIVE
- ÊTRE POSTIF DANS LES GESTES, LES ATTITUDES, LES POSTURES, LES ACTIONS
- SAVOIR CRÉER UN CLIMAT DE CONFIANCE



## METTRE EN PLACE UN PLAN D'ACTION

- COMPRENDRE LES SIGNES D'INSATISFACTION
- GÉRER LES IMPRÉVUS ET ESSAYER DE LES ANTICIPER
- TRAVAILLER SUR L'IMAGE DONNÉE AUX CLIENTS ET LEURS RESENTIS
- RÉALISATION D'UN PLAN D'ACTION CONCRET APPLICABLE PAR LES EQUIPES

**VALIDATION DE LA FORMATION :** Remise d'une attestation de formation

## INTERVENANT

Formateurs  
spécialisés

## MÉTHODE

Mettre chaque stagiaire comme acteur et non comme spectateur par des jeux de rôles filmés, des mises en situation. Présentation des attitudes à tenir ou à ne pas avoir