



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 : 96,66%

Taux d'atteinte des objectifs de la formation : 95,83%

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