



ESPRIT CLIENT, SERVICE GAGNANT

FORMATRICE : Anne DELESTAN : Spécialisée en progrès managérial et en posture commerciale relationnelle, formatrice d'évolution et de changement, Anne Delestan est aussi membre de l'Association Française des Conférenciers Professionnels (AFCP), membre et coach solidaire au sein de l'Association Européenne de Coaching (EMCC) et coach bénévole auprès de l'association Force Femmes

OBJECTIFS

- Identifier les enjeux de la relation client
- Identifier son rôle et sa création de valeur dans la qualité de service rendu
- Pratiquer des approches et méthodes propices pour améliorer la qualité relationnelle avec les clients
- Expérimenter une méthode pour adapter son argumentaire au client
- Concevoir un plan d'action à mettre en œuvre en entreprise

PROGRAMME

Jour 1 : matinée

Inclusion et état des lieux : représentation symbolique de la relation client

Objectifs du module, philosophie d'intervention et recueil des attentes et des besoins

Clarifier les situations préalablement partagées par les participants

Identifier les ingrédients qui composent les meilleures expériences clients

S'approprier les 10 ressorts émotionnels et le cycle de la satisfaction client

Méthode pédagogique : apports méthodologiques, témoignages, exercice symbolique, partages d'expériences

Jour 1 - Après-midi - Titre

Remise en énergie avec un exercice de pensée divergente

Découvrir les 4 étapes de la relation client et les attitudes satisfaction client

Identifier comment initier une relation personnalisée avec en visée la fidélisation

Reconnaître les styles des clients pour s'y adapter

Pratiquer l'ICE communication pour promouvoir son offre

Méthode pédagogique : apport méthodologiques et de grilles de lecture, mise en situation, jeu d'équipe, exercice d'entraînement, balle magique (jeu des questions), feed-back.

Jour 2 - Matinée

Inclusion en langage maximes

Capitaliser les apprentissages réalisés et les actions à mettre en place

Identifier les clés pour faire émerger les besoins et susciter l'envie

Adapter son pitch aux besoins des clients

Explorer la notion de besoin et s'approprier la méthode SONCAS

Reconnaître les motivations des clients en fonction de leur profil

Méthode pédagogique : mises en situation, apports de grilles de lectures, maximes, exercices d'entraînements, vidéos, jeux de cartes, balle magique (jeux des questions), feed-back

Jour 2 - Après-midi

Remise en énergie avec un jeu de créativité

Aiguiser son argumentaire avec la méthode CAP

Transformer les objections en leviers d'adhésion

Gérer sereinement l'insatisfaction client

Entraînement bac à sable : « faire vivre une expérience mémorable à l'un de vos clients ou futurs clients »

Apprentissages et débriefing

Déclution

Méthode pédagogique : atelier de réflexion et partages de pratiques, exercices d'entraînement, balle magique (jeu des questions), vidéos, feed-back

METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Apports de méthodologies

Facilitation

Cas pratiques



Apports de concepts
Mises en situation
Entrainement pratique
Vidéos
Partages de pratiques
Jeux appréciatifs (maximes, cartes, ...)

DUREE : 2 jours – 14 heures

PREREQUIS : Aucun

PUBLIC : Cadre, Manager, Collaborateur

SUIVI ET EVALUATION

Feuille de présences émargées sur place.
Certificat de réalisation envoyé à l'issue du stage
Auto-évaluation des acquis à la fin du stage.
Evaluation à chaud de la satisfaction fait en ligne.

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : Nous contacter à formation@cjd.net

MAJ le 22/05/2023 par la responsable pédagogique