

Les enjeux de l'expérience client



L'EMPATHIE

Manager la culture client
Identifier les nouvelles attentes de vos clients
Développer une communication assertive
Outils

LE RÉALISME

Gérer l'insatisfaction client
Grandir par le traitement des réclamations
Faciliter la vie du client pour le fidéliser

L'OPTIMISME

Faire de l'Expérience Client une source de croissance de l'entreprise
Associer le client dans une logique d'orientation solution
Développer l'esprit de service personnalisé

LA MAITRISE DE SOI

Gérer les relations complexes avec les clients
Traiter les objections
S'approprier une excellence relationnelle
Co-construire avec le client une relation de partenariat

L'OPTIMISME

Piloter la relation client
Créer de la valeur tout au long du parcours client
S'appuyer sur la symétrie des attentions pour renforcer la cohésion des équipes

CONCLUSION

PLAN D'ENGAGEMENT 3 C

Commencer, Continuer, Cesser

OBJECTIFS

Prendre conscience des enjeux managériaux et commerciaux de la culture client

PRÉ-REQUIS

Etre en relation avec les clients

PUBLIC

Dirigeants, managers, responsables de magasins, toute personne en charge de la relation client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Apports théoriques (10%), mises en pratique (70%) et échanges (20%)
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

APRÈS LA FORMATION : ACCOMPAGNER

4 rappels de contenu envoyés par mail
Suivi post-formation

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle...

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire
Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

DATES

Cf planning

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...