

FORMATION
GENERER SA SIGNATURE RELATIONNELLE
Sur le parcours de son client

OBJECTIFS :

- Être capable de découper le parcours de son client ou visiteur de façon détaillée sur la partie opérationnelle et émotionnelle.
- Utiliser les valeurs de marque sur l'ensemble du parcours client.
- Identifier et commencer à écrire sa signature de service relationnelle

PROGRAMME 2 JOURS, 14h, en présentiel, sur demande en distanciel

1 - Décrypter le parcours client

- Rappel sur l'expérience client et son cercle vertueux
- Repérer et matérialiser les attentes visibles et cachées du client
- Identifier la perception client et la réalité reçue
- Connaître les différentes étapes et les éléments clés du parcours client
- Déterminer et choisir les moments clés de votre parcours client
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, d'exercices

2 - Incarner votre image de marque par les attitudes relationnelles

- Revoir les valeurs de sa marque et connaître l'histoire de sa promesse de marque
- Repérer quelles émotions vous voulez faire vivre à vos clients
- Définir les signatures relationnelles, signatures de service
- Identifier les attitudes relationnelles voulues à chaque point clé du parcours en lien avec les émotions
- Adapter son discours relationnel à des moments de vérité choisis sur le parcours
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, d'exercices

3- Commencer à écrire vos signatures de service

- Collecter l'ensemble des éléments vus précédemment pour commencer à écrire vos signatures de service en lien avec vos valeurs, votre promesse de marque
- Rédiger une ébauche de guide line de service
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, d'exercices



PUBLIC CONCERNE

Dirigeants, managers, équipes multidisciplinaires en contact direct ou indirect avec le client.

Minimum 4 personnes, groupe maximum de 10 personnes en intra-entreprises

ACCESSIBILITE

Attentive to Customer tient à accueillir l'ensemble des personnes sans discrimination et rend accessible l'ensemble des formations aux personnes en situation de handicap, maladies invalidantes ou tout autre situation pénalisante. Merci de nous informer de vos besoins spécifiques en amont et nous veillerons grâce à l'écoute bienveillante de Morgane Maillot, notre interlocutrice référente handicap externalisée (morgane.maillot@mltressources.fr) à adapter nos pratiques pédagogiques pour vous accueillir et satisfaire vos besoins de formation dans les meilleures conditions possibles.

PRE-REQUIS

Avoir réalisé la formation enchantement client.

METHODES PEDAGOGIQUES

Attentive to Customer utilise une pédagogie active et participative avec l'utilisation de l'intelligence collective et d'outils de créativité pour l'application des apports théoriques afin d'optimiser l'assimilation des données. Nous apportons un soin à la création de jeux ludo-pédagogiques uniques en présentiel et à distance avec l'utilisation d'outils digitaux en utilisant les 3 formes de mémoire de l'apprenant pour la réussite des apprentissages.

EVALUATION & VALIDATION

L'acquisition des aptitudes et compétences sera vérifiée par le formateur tout au long de la journée ou des journées de formation sous différentes formes (quizz, évaluation en sous-groupe, jeux de mémorisation et évaluation...). Une attestation nominative sera remise à la fin de la session ou un certificat de réalisation pour les formations à distance.

PROCESS QUALITE

Avant la validation de votre demande : Une première réponse à votre demande sera donnée dans les 48h et nous fixerons ensemble la date de la prestation en fonction de vos disponibilités.

A la fin de la formation nous vous demanderons un retour d'expériences par un questionnaire "à chaud", ce afin de vérifier la validation de vos attentes et surtout de nous permettre de nous améliorer. Un questionnaire "à froid" un mois après la formation est appliqué pour vérifier l'application et l'ancrage des acquis délivrés.



Soyez dans le coeur de vos clients

LIEU DE LA FORMATION

Au sein de vos locaux ou dans une salle adaptée pouvant permettre l'accessibilité de l'ensemble des publics à la charge du client.

MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAIS D'ACCES

Formation sur mesure en intra-entreprises adaptée à vos besoins. Veuillez nous contacter à l'adresse suivante contact@attentivetocustomer.com pour organiser un rendez-vous d'expression de vos attentes et besoins. Nous pourrions ainsi vous proposer un devis personnalisé.

Avant la validation de votre demande : Une première réponse vous sera donnée dans les 48h et nous fixerons ensemble la date de la prestation en fonction de vos disponibilités.

CONSIGNES SANITAIRES

Des consignes sanitaires pourront s'appliquer en fonction de l'évolution de la situation du COVID 19, en lien et suivant les directives gouvernementales au moment de la signature de la convention de formation.

Suivant le décret n°2020-545 du 11 mai 2020, le lieu d'accueil devra respecter les gestes barrières et le port du masque sera obligatoire tout au long de la formation. Du gel hydroalcoolique sera à disposition dans le lieu utilisé pour la formation.

Chaque participant veillera à avoir son matériel personnel tel que stylos et bloc note.

100% SATISFACTION STAGIAIRES

72% de stagiaires souhaiteraient obtenir un suivi post formation

