

FORMATION

L'enchantement client, Source de mobilisation collective

OBJECTIFS :

- * Comprendre l'impact de l'expérience client dans sa stratégie d'entreprise.
- * Engager ses collaborateurs dans une dynamique de co-construction.
- * Incarner les valeurs de l'entreprise dans sa posture managériale sur tout le parcours client, parcours collaborateur pour insuffler une motivation intrinsèque collective.

PROGRAMME 1 JOUR, 7h, en présentiel, sur demande en distanciel

1/ Considérer l'impact de l'expérience client

- Comprendre ce qu'est l'enchantement client grâce à l'expérience client
- Mesurer l'impact de la force de l'expérience client à long terme
- Utiliser le cercle vertueux de l'enchantement client
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, d'exercices

2/ Et vous, quelle expérience allez-vous faire vivre à vos clients ?

- Passer de la satisfaction client à l'excellence de service
- La promesse faites aux clients de votre structure
- Satisfaire et enchantez le client sur tout son parcours
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, d'exercices

3/ Engager ses collaborateurs dans un objectif commun

- Commencer à repérer ses valeurs individuelles et collectives pour un sens commun
- Adopter une posture de manager transmetteur et une communication de leadership.
- Utiliser la pyramide de la motivation et mesurer son impact.
- Faire preuve de créativité pour engager ses collaborateurs
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, d'exercices

PUBLIC CONCERNE

Minimum 4 personnes, maximum 10 personnes en intra-entreprises
Dirigeants, managers, primo-managers en intra-entreprise. Possibilité de concevoir cette formation sur-mesure pour l'ensemble de vos salariés en même





Soyez dans le coeur de vos clients

temps, programme et devis sur demande par mail
contact@attentivetocustomer.com

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<a>mltressources.fr) à adapter nos pratiques pédagogiques pour vous accueillir et satisfaire vos besoins de formation dans les meilleures conditions possibles.

PRE-REQUIS

Aucun.

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.

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.





Soyez dans le coeur de vos clients

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

