

FORMATION 3

Viser l'excellence de service

OBJECTIFS :

- * Être capable de repérer ses ressources et ses limites personnelles pour mieux communiquer avec le client
- * Connaître les 6 clés de l'excellence de service et savoir les utiliser dans son contexte professionnel

PROGRAMME 2 JOURS (14h) Présentiel + 1 jour (7h) un mois après

1/ Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Définir le profil de soi grâce à l'outil DISC*
- Identifier son estime de soi pour gagner en confiance dans la relation
- Faire preuve d'assertivité avec ses interlocuteurs pour se positionner avec bienveillance
- Reconnaître ses ressources personnelles pour créer une relation personnalisée
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, d'exercices

2/ Adapter sa relation à l'autre

- Générer un autre regard sur la réalité perçue par ses filtres personnels pour limiter les jugements sur autrui
- Développer son empathie pour développer son attention à l'autre
- Utiliser les clés de l'écoute active pour adapter sa relation à l'autre
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, d'exercices

3/ L'excellence dans la communication

- Ajuster son vocabulaire, ses tournures de phrases, sa communication verbale vers une communication positive pour sublimer le produit, la Maison
- Mesurer et poser ses gestes, sa voix dans sa communication non verbale pour incarner l'excellence de service
- Adapter sa communication esthétique en lien avec la promesse de marque



- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, d'exercices

4/ Les 6 clés de l'excellence de service

- Connaître les 6 clés de l'excellence de service et les expérimenter sous différentes formes
- Expérimentation et entraînement métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations, d'exercices

PROGRAMME un mois après

Cette journée post-formation est réalisable uniquement en présentiel dans le contexte métier.

Objectifs :

- * Etre capable d'identifier les clés des profils DISC et outils de communication
- * S'entraîner sur les 6 clés de l'excellence de service en mises en situation opérationnelles avec un suivi personnalisé des stagiaires avec des clients réels ou fictifs.

1/Refresh sur les profils clients DISC et communication

2/Phase de mises en situations à tour de rôle

3/ Exercices d'observation, de questionnement, sur les 6 clés

4/Phase de mises en situations à tour de rôle

5/Auto-positionnement et engagement personnel

PUBLIC CONCERNE

Toute personne en contact direct ou indirect avec le client.

Minimum 4 personnes, maximum 8 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

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.
La journée post formation a lieu uniquement en présentiel sur le site métier des stagiaires.

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





Soyez dans le coeur de vos clients

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

