



Faciliter les Relations Humaines en entreprise

Formations Relation Client

Enchantez et fidélisez vos clients

2 jours pour :

Etre orienté client au quotidien

Enchantez et fidélisez vos clients
Etre orienté client au quotidien

Programme de formation en présentiel

Objectifs pédagogiques et contenu de formation

1) Appréhender les clefs de la satisfaction des clients

- Reconnaître ce qui rend un client satisfait en toutes circonstances.
- Retenir les 5 stades de la satisfaction client.
- Identifier les enjeux de la satisfaction des clients dans l'entreprise.

Exercices individuels visant à « se mettre dans la peau du client »

2) S'approprier le parcours client

- Identifier les moments de vérité par lesquels passe le client dans l'entreprise.
- Situer son propre rôle sur le parcours client et créer les interactions nécessaires avec ses collègues pour faciliter l'expérience du client.
- Appréhender les motifs d'insatisfaction qui peuvent émerger sur le parcours client.

Exercices individuels. Ateliers collaboratifs

3) Valoriser l'entreprise aux yeux du client

- Savoir décrire l'offre de service en termes d'avantages, de bénéfices, d'expériences.
- Représenter les valeurs et l'image de l'entreprise devant le client.
- Améliorer l'expérience client sur les moments de vérité.

Ateliers collaboratifs

4) Offrir au client un accueil de qualité

- Accueillir les demandes client avec empathie et professionnalisme.
- Répondre à une demande client en allant au-delà (proactivité) : être réactif et constructif devant une demande simple, complexe ou une réclamation.
- Savoir respecter ses engagements : développer sa créativité, faire appel à un tiers

Jeux de rôle sur situations d'accueil.

5) Concevoir un parcours client en amélioration continue

- Utiliser suggestions et réclamations pour concevoir des solutions à long terme visant à augmenter la satisfaction.
- Elaborer et exprimer ses idées pour participer à l'amélioration de l'expérience client au quotidien.

Ateliers collaboratifs.

Objectifs de formation :

A la fin de la formation, chaque stagiaire sera capable de :

- ✓ entrer en contact de façon efficace et valorisante, à la fois pour le client et pour l'entreprise,
- ✓ mettre en pratique les attitudes de service indispensables pour satisfaire et faire revenir le client,
- ✓ démontrer un état d'esprit 100% orienté client au quotidien,
- ✓ interpréter et utiliser les suggestions et réclamations clients pour faire grandir l'entreprise.

Public visé : commerçants, artisans, professionnels du secteur du tourisme et de l'hôtellerie restauration, tous professionnels d'entreprises B2C.

Prérequis : avoir une bonne pratique des fondamentaux de la communication interpersonnelle.

Organisation et fonctionnement de la formation :

Durée totale : 1 journée, 7 heures

Horaires : 9h-12h30 / 14h-17h30

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique :

présentiel en intra-entreprise ou présentiel inter-entreprises

Lieu de formation : en centre de formation (pour l'inter et l'intra) ou sur site client (pour l'intra)

Nombre de stagiaires : min 3 - max 10

Tarif :

- Inter-entreprises : 375 € HT / pers / jour
- Intra-entreprise : nous contacter.

Moyens pédagogiques, techniques, d'encadrement, de suivi et d'appréciation des résultats : page suivante

Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

- ✓ **Moyens pédagogiques** : support de cours, bibliographie, fiches outils, compilation des résultats d'ateliers collaboratifs envoyés post-formation.
- ✓ **Moyens techniques** : ordinateur, salle équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard (tableau papier et marqueurs) et de tables pouvant être facilement déplacées pour les ateliers et exercices.

Moyens d'encadrement

- ✓ **Nom, titres et qualités de la formatrice, responsable pédagogique** : Cécile Molliet, gérante de ConvivEssens, formatrice titulaire d'un Master en management et commerce international (Groupe INSEEC, 1995). Expérience professionnelle de plus de 20 ans en entreprises, en France et à l'étranger. Domaines : supply chain, service clients, satisfaction clients. Expérience de plus de 11 ans dans le management d'équipe multiculturelles et multigénérationnelles. Ingénieure formation et animatrice formation depuis 2013.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- ✓ **Suivi de l'exécution** : feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation d'assiduité individuelle.
- ✓ **Appréciation des résultats** :
 - Evaluation formative continue durant la formation :
 - Questionnement oral à la fin de chaque module de façon à vérifier l'acquisition des concepts
 - Mises en situation / jeux de rôle sur cas concrets
 - Questionnaire individuel de satisfaction à chaud, en fin de formation
 - Questionnaire individuel d'évaluation de l'impact de la formation à renvoyer à 2 mois
 - Remise d'une attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé (en intra)



ConvivEssens est un cabinet de formation et de conseil dont la mission est de **faciliter les relations humaines en entreprise**.

Les formations CONVIVESSENS sont toutes animées **en présentiel** car elles **privilégient les échanges** et la **synergie de groupe**.

Les + de nos formations :

- 👍 Convivialité, Efficacité, Partage
- 👍 Des formations courtes et pragmatiques
- 👍 Utilisation de cas issus des pratiques des participants
- 👍 Entraînements intensifs avec analyse collective. Bienveillance assurée !
- 👍 Possibilité d'accompagnements post-formation, sur demande

Nos spécificités :

- 👍 Le **sens du service** en seconde nature
- 👍 100% orientés **Terrain**
- 👍 100% **pragmatique** : *faire en sorte que ça marche !*

Parce que nos clients sont tous différents, nous développons, sur chacun des thèmes cités, des **programmes sur mesure**. Depuis 2013, la majorité de nos interventions ont été élaborées sur mesure, au plus près des besoins terrain de nos clients.

L'offre catalogue est donc un **reflet** des thèmes que nous abordons et des programmes de formation que nous proposons. Elle n'est en aucun cas exhaustive.

Contactez-nous pour découvrir l'étendue de nos possibilités de collaboration !

CONVIVESSENS SARL

Immeuble Espace Entreprises, 199 rue Hélène Boucher, Parc Mermoz « Le Millénaire »,
34170 Montpellier – Castelnau le Lez

Cécile Molliet, téléphone direct : **06 84 18 70 27** ou cecile@convivessens.com

Accueil : welcome@convivessens.com - Web : www.convivessens.com