

PUBLIE VISE PAR LA FORMATION

Toute personne en situation de relation client régulière ou occasionnelle, et/ou destinée à l'être.

PRE-REQUIS

Il n'y a pas de prérequis impératifs pour bénéficier de cette formation, cependant l'intérêt de celle-ci se révélera effectif pour les personnes ayant à travailler même occasionnellement au contact de client.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Bien comprendre le client pour optimiser son accueil physique et à distance

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Développer une communication positive et des aptitudes d'écoute
Maîtriser des techniques de questionnement afin de détecter les besoins du client
Donner un renseignement avec rapidité et clarté

CONTENU DE LA FORMATION

Maitriser les fondamentaux de la Relation Client

Les 5 attentes fondamentales du client
L'accélérateur de service

Les 5 outils de la Relation Client

L'écoute
Le positif
Le verbal/non verbal
Les faits, les sentiments et les opinions
L'implicite et l'explicite

S'adapter en toutes circonstances

L'assertivité
Les différents types de profils clients et les comportements adaptés
La méthode des 4C
La méthode RTT pour rester zen

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

La formation est centrée sur la pratique.
Les participants sont amenés à réaliser des jeux pédagogiques afin de les amener à trouver par eux-mêmes les apports théoriques. Jeux de rôles s'appuyant de situation réelles et vécues sur le terrain. Apports du formateur
Fiches pratiques d'animation d'ateliers collaboratifs à distance

Utilisation de quizz en fin de journée pour consolider les connaissances.

ÉVALUATION DE LA FORMATION

Une évaluation à chaud sera réalisée pour mesurer la satisfaction des participants.

Le suivi de l'acquisition et / ou de l'amélioration des compétences sera effectuée par le formateur à l'issue de chaque séquence (quizz, production à réaliser).

Des quizz interactifs seront organisés pendant la formation pour renforcer l'ancrage et la mémorisation.

Une évaluation à froid sera réalisée à M+3 pour identifier les impacts opérationnels de la formation.

QUALITÉ DU OU DES FORMATEURS

Cindy SPATH

Diplômée de l'ESC Marseille (Kedge Business School)

Diplômée des Cours Florent

Experte en management / conseil / formation depuis 2002

Profil complet : <https://www.linkedin.com/in/cindyspath/>

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours soit 14 h de formation

Formation intra-entreprise & sur-mesure en présentiel pouvant s'organiser en distanciel

Planification et calendrier à définir avec l'entreprise

TARIF

Le tarif est défini avec l'entreprise en fonction de l'offre finalisée

APPRECIATION DE LA FORMATION

Les participants à nos formations déclarent que les objectifs pédagogiques* sont atteints à 91,59 % depuis 2019 et 92,5 % en 2023.

*Nous vous indiquons le critère « atteinte des objectifs » représentant les effets de nos formations depuis le 20 juin 2019 et depuis le 1er janvier 2023. Nous communiquons une appréciation plus détaillée de nos indicateurs de satisfaction à la demande des clients.

NB :

- Le déroulé de programme est indicatif ; il sera adapté en fonction des groupes et de leurs hétérogénéités.
- Le label Qualiopi certifie l'organisme de formation. Le programme de formation ne fait pas l'objet d'une certification quelconque ou particulière.
- Pour toutes questions traitant de l'égalité des chances, du handicap et de l'ingénierie pédagogique, veuillez contacter : cindy@kasoo.fr