

Programme de Formation – Hôtel MOLITOR L'enchantement client, un état d'esprit collectif à cultiver

The logo for RHEATIS, featuring the word "RHEATIS" in a bold, serif font, enclosed within a rectangular border with horizontal lines above and below the text.

Lieu de formation : Sur le lieu de l'entreprise
Dates : Les 14, 23 et 29 Mars 2022
Durée : 7 heures

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public : Personnel en contact avec la clientèle

Prérequis : Compréhension du français

PRESENTATION de la formation

Face à une clientèle exigeante et volatile, l'expérience client est devenue fondamentale. Offrir un service de qualité est un véritable atout différenciant mais il nécessite un état d'esprit de la relation client.

Durant cette formation, nous nous attacherons à sensibiliser les participants à l'importance de la sphère émotionnelle dans l'expérience vécue par le client pour dépasser la satisfaction froide et viser l'enchantement. Enfin, les mises en pratiques et jeux de rôles permettront d'activer l'agilité comportementale et le sens du narratif.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES de la formation

- Faire progresser l'expérience client
- Différencier la satisfaction et l'enchantement client
- Développer l'agilité comportementale et tirer parti de l'imprévu
- Agir sur l'engagement des équipes pour améliorer la qualité du service

SEQUENCE 1 l'expérience client

Définir l'expérience client

Comprendre les enjeux de l'expérience client

Cartographier les moments clés de l'expérience client

SEQUENCE 2 l'esprit de service

Définir les 2 piliers d'un service réussi

Travailler son propre état d'esprit

Comprendre la place de la dimension humaine dans le vécu client

SEQUENCE 3 l'enchantement client

Travailler les 2 leviers de l'enchantement client :

- La place des émotions dans l'expérience client
- La personnalisation dans l'expérience client

Maîtriser la notion de vécu émotionnel dans l'expérience client

Collaborer ensemble et définir des pratiques et comportements concrets

SEQUENCE 4 l'agilité comportementale

Comprendre la place du langage para-verbal et non verbal

Amplifier son vocabulaire sensoriel

CLOTURE

Mobiliser les collaborateurs autour d'une action concrète et obtenir leur engagement

ORGANISATION

Moyens pédagogiques et techniques

- Support de formation projeté
- Exposé théorique
- Mise en situation
- Jeux de rôle et d'improvisation

Dispositif de suivi de la formation

- Feuille de présence
- Evaluation à chaud pendant la formation
- Restitution écrite des engagements individuels