

Programme de Formation BILAN DE COMPETENCES



Lieu de formation : CHEZ RHEATIS/ EN VISIO
 Dates : A définir
 Durée : 24h dont 14h en face à face. Séance de 2H tous les 15 jours

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