

Exemple de formation

Accueil

Etre pro-actif dans sa relation clients

Cible : Personnel au contact des clients

Durée : 2 journées de 8 heures en présentiel

PROGRAMME DE FORMATION

Objectifs de la formation

- ✓ Faire la différence entre un comportement réceptif et un comportement proactif
- ✓ Identifier les situations propices à la pro-activité
- ✓ Comprendre ce qu'implique l'engagement de service promis (explicitement ou implicitement) par sa marque
- ✓ Comprendre la nécessité d'utiliser un comportement pro actif
- ✓ Connaître et lever ses propres freins à utiliser un comportement proactif
- ✓ Maîtriser les scénarios de situations proactives de son quotidien

Points clés du programme

- ✓ Découvrir et comprendre sa promesse client
- ✓ Définition de la pro activité
- ✓ Découverte des bénéfices du comportement proactif
- ✓ Les droits et devoirs d'une fonction
- ✓ Entraînements aux acquis de la formation
- ✓ Plan d'action.

Méthodes pédagogiques et techniques

S'entraîner de manière concrète et intensive à l'utilisation de comportements pro-actifs à partir de situations issues de son quotidien, lors d'ateliers animés par un comédien.

Formations complémentaires

- ✓ Développer ses ventes
- ✓ Savoir réagir aux situations difficiles
- ✓ Mieux s'affirmer