

# Exemple de formation : L' ACCUEIL, UN ETAT D'ESPRIT

Durée de la formation :  
2 jours / 14 heures  
Cible : Collaborateurs

## Objectifs et compétences de la formation

### Objectifs :

#### **Développer un état d'esprit et des techniques orientés vers la satisfaction Clients.**

- ✓ Prendre conscience de son niveau en terme de comportements de service.
- ✓ Connaître les raisons pour lesquelles il est nécessaire d'améliorer sa relation de service
- ✓ Définir et s'approprier les principes fondamentaux de la relation clients
- ✓ Identifier et comprendre les obligations de service liées à sa marque, à ses clients.
- ✓ Acquérir les réflexes de service liés à son activité

### Compétences développées

- ✓ Véhiculer l'image de service portée par sa marque
- ✓ Personnaliser sa relation de servi
- ✓ Combattre ses préjugés et comprendre ses clients
- ✓ Prendre plaisir à rendre service

## Points clés du programme

Préparer, vivre et analyser une expérience client .  
Exercice de synthèse autour des clés d'un accueil réussi  
Travail en sous groupe autour des « Bonheurs et Malheurs des clients ».  
Découverte du Marketing du Service et de la notion de promesse.  
Entraînements aux acquis de la formation  
Plan d'action

## Nom et qualité des animateurs

Professionnels et spécialistes de la relation clientèle: Julie Maille, Eloise Coltey, Laurent Fontaine, Jérémie Oesch

## Moyens d'évaluation et de suivi

Feuilles d'évaluation à chaud de la session

## Méthodes pédagogiques et techniques

Chaque participant est amené à vivre et à analyser une expérience client, en prenant du recul par rapport à ses propres pratiques.  
Au travers de jeux pédagogiques et de cas pratiques les participants s'acculture au marketing des services pour mieux comprendre quelles attentes peuvent avoir les client  
La formation propose à chacun de s'entraîner à l'acquisition de nouveaux réflexes.au travers de mises en situations

## Formations complémentaires

- ✓ Pro-activité relations clients
- ✓ Savoir réagir aux situations difficiles
- ✓ Mieux s'affirmer