

Prérequis

- Maîtrise de la langue française & Être en contact avec la clientèle.

Pour qui

- Toute personne susceptible d'accueillir ou de prendre en charge la clientèle à son arrivée dans l'entreprise.

Méthode pédagogique

- Alternance d'apports théoriques et d'études de cas fondés sur l'expérience des participants.
- Mises en situation.
- Travail participatif : Les participants doivent être les acteurs de leur formation, c'est notre engagement.



1 Journée
7h présentiel

Dans vos locaux
ou
Classe virtuelle

8 à 12 personnes
maximum



Objectifs professionnels

- S'interroger sur nos pratiques d'accueil afin de les optimiser
- L'enchantement du Client : un état d'esprit pour une mobilisation optimale
- Acquérir les techniques et les approches le plus appréciées de la clientèle
- De la qualité attendue à la qualité perçue : viser l'enthousiasme des personnels et des clients.

Plan de cours : thématiques abordées

- Définition de l'Expérience Client.
 - Connaissance du référentiel qualité de l'entreprise
 - Remue-méninges : la pyramide de l'excellence de service
 - Organisation du processus d'accueil
 - Les rituels de l'Enchantement
 - L'État d'esprit : moteur d'un accueil de qualité supérieure
 - Repérer les émotions génératrices d'hypersatisfaction
 - Créer de la valeur dans les actions auprès du client
- La symétrie des attentions

Les formations sont dispensées en présentiel et en classe virtuelle.

Un ancrage dans la réalité, au travers de mises en situation, études de cas et jeux de rôles sera proposé aux participants en salle.

Pour les classes virtuelles, des exercices adaptés à la distanciation physique viendront confirmer la mobilisation des élèves sur le thème de l'excellence de l'accueil et l'enchantement.

Évaluation

- Débriefing individuel et collectif.
- Évaluation à froid par l'intranet de l'entreprise.
- Contrôle de l'appropriation des outils.