

L'expérience client : « A la place du client »

Objectif de la formation

- Renouveler l'approche client
- Créer une relation unique avec le client
- Développer la fidélisation client
- Développer les indicateurs commerciaux

Durée de la formation

3 jours (24h)

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Public

Toute personne qui souhaite développer ses compétences de communication en situation professionnelle.

Délais d'accès

A compter de la signature du contrat, le délais d'accès est de 15 jours.

Tarif

Une personne : 1800€ HT
De deux à quatre personnes 3600€HT au total
De cinq à douze personnes 5400€HT au total

Contact

François TRAN en qualité de :

- Dirigeant
- Formateur
- Référent administratif
- Référent Pédagogique
- Référent handicap

Numéro de téléphone : 06.35.53.87.81

Mail : fran@hotmail.com

Modalité pédagogique

- Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.
- Combinaison entre des exposés théoriques en plus de méthodes et d'outils, des temps d'échanges, des études de cas, des expériences, permettant aux stagiaires d'être acteurs de la séance de formation.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation (individuel ou groupe) tout au long de la formation (annexe mises en situation)
- En présentiel (Intra) : Salle de formation avec Écran,, vidéo-projecteur, tableau ou paper-board, table et chaises
- A distance en ligne : connexion sur plate-forme professionnelle

Accessibilité

- Nous assurons la formation pour les personnes en situation de handicap (entretien préalable)
- Il est à la charge du client d'assurer la conformité de ses locaux pour la formation (entretien préalable)
- Nous pouvons proposer au client des salles de réunion adaptées et accessibles pour les personnes en situation de handicap (entretien préalable)

Contenu de la formation

> Communication et interaction

- Les fondamentaux et les composantes
- La prise de parole en public
- Les différents styles de communication
- Identifier, porter et adapter son style

Mise en situation :

Training 1 : Dynamiser sa prise de parole en public

Training 2 : Exploiter efficacement son style selon les situations

> Le modèle CPF

- Introduction au modèle Contact – Partage - Fidélisation
- Contact
- Partage
- Fidélisation

Mise en situation :

Training 1 : Situation de vente

Training 2 : Questionnement autour d'une situation CQQCOQP

> Animation des équipes

- Le collaborateur au cœur du modèle
- CPF une philosophie
- Stimulation des équipes
- Feedback, coaching et formation

Mise en situation :

Training 1 : Donner et recevoir du feedback

Training 2 : Créer des activités autour de la philosophie CPF

> Un environnement en évolution

- La digitalisation : stratégie multicanal & stratégie omnicanal
- L'innovation et la différenciation
- La typologie client

Annexe : **Détail des mises en situation**