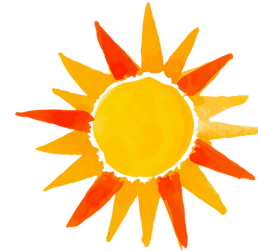


Sublimer l'expérience clients

incarner l'excellence relationnelle

Public

- Commerciaux, vendeurs, télévendeurs,
- Magasins, SAV, B2B



Prérequis

- Aucun

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation les participants seront capables de :

- Offrir au client une expérience wow
- Augmenter le taux de fidélisation
- Améliorer les ventes

Modalités et durée

- Présentiel de 2 jours
- Module adaptable à votre enjeu et à votre contexte
- Au choix : présentiel ou mixte

Prix

- 3 300€ HT
- 1-2-3 possible ! est porté par ITG Formation pour toute demande de prise en charge par un opérateur de compétences (OPCO, ex-OPCA). Nous vous invitons à vous rapprocher de votre OPCO pour identifier les critères de prise en charge ou de votre entreprise pour une prise en charge possible sur le plan de développement des compétences. Nous vous remercions de nous préciser avant établissement du devis le mode de financement prévu pour votre projet de formation.

SASU au capital de 1 000 euros
32, avenue Thierry - 92410 Ville d'avray - 07 83 49 42 52
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11922205192
auprès du préfet de région d'Ile-de-France
Siret : 833 878 036 00023 - RCS : NANTERRE - NAF : 7022Z



Pédagogie

- Des pédagogies alternatives : vidéos d'ancrage, témoignages, exercices corporels, concepts issus du développement personnel...
- Des micro-situations et des débriefings par un formateur coach expert de la relation clients
- Des temps de production de livrables

Documentation remise

- Lien Parcooro ou Padlet présenté en début de présentiel : vidéo, bibliographie, support stagiaire, articles...

Évaluation des compétences

- En amont : questionnaire d'auto-positionnement
- En cours de formation : évaluations formatives
- En aval : questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation et de la progression des acquis



SASU au capital de 1 000 euros
32, avenue Thierry – 92410 Ville d'avray – 07 83 49 42 52
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11922205192
auprès du préfet de région d'Ile-de-France
Siret : 833 878 036 00023 – RCS : NANTERRE – NAF : 7022Z

LE PROGRAMME

Réussir le rapport humain

1- Je suis OK avec moi-même

Savoir penser à soi pour garder une énergie positive

- Se donner de la valeur avec les signes de reconnaissance d'Eric Bern
- Être proactif de Stephen Covey
- Choisir la psychologie positive de Martin Selligman et se donner des autorisations
- Pratiquer la pleine conscience pour gérer son stress situationnel



2- Le client est OK avec moi

Offrir de l'enthousiasme et du plaisir

- Soigner son apparence
- S'approprier les rituels pour accueillir chaleureusement et respectueusement son client
- Se mettre en état d'empathie
- Créer l'effet NOUS

Réussir la transaction commerciale

3- Je suscite l'adhésion et l'envie

Être déterminé et ouvert

- Se donner les moyens de réussir
- Faire rêver les clients
- Automatiser le réflexe de ventes complémentaires
- Gérer les objections

Réussir l'ancrage de la rétention

4- Je m'adapte à l'interaction présente

Être au service du client

- Offrir au client une expérience mémorable
- Surprendre son client

Après le présentiel

- **Option 1** : suite à la mise en œuvre en situation de travail, visio de 2 heures « retour d'expérience opérationnelle » - prix : 500€ HT
- **Option 2** : programme de renforcement WhatsApp avec un défi par semaine pendant 2 mois pour stimuler la mise en application - prix : 350€ HT

SASU au capital de 1 000 euros
32, avenue Thierry – 92410 Ville d'avray – 07 83 49 42 52
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11922205192
auprès du préfet de région d'Ile-de-France
Siret : 833 878 036 00023 – RCS : NANTERRE – NAF : 7022Z

