

Passion de servir : Service clients

Public :

Hôtes et hôtesse, logisticiens, service
retrait de marchandises .

Prérequis :

Aucun prérequis concernant
l'expérience.

Méthodes et moyens pédagogiques :

Mix pédagogique basé sur une
pédagogie participative, 80% de
pratique / 20% de théorie pour
des acquis durables :

- > Travaux de réflexion en groupe
- > Sketchs, jeux pédagogiques,
- > Ppt et vidéo
- > Fiche mémo remis à l'issue de la
formation

Validation des acquis :

Test final en fin de formation
Attestation de formation

Formateur :

> Jérôme Sartre
20 ans d'expérience magasin dont
10 en tant que directeur
certifié Process Com
Coach certifié ICI

Nous consulter pour toutes les
questions relatives à l'accessibilité
de nos formations aux personnes
en situation de handicap.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Prendre la mesure de la valeur client
- Identifier les actions, les gestes qui contribuent à véhiculer la passion de servir
- Savoir gérer les situations difficiles
- La bonne posture face à toutes situations

PROGRAMME

1- LANCEMENT : ETAT DES LIEUX

Programme, objectifs.
Mieux se connaître, partages d'expériences et attentes.

2- PRENDRE LA MESURE DE LA VALEUR CLIENTS

Le client d'aujourd'hui - contexte
Le parcours client : SAV SRM en bout de chaîne
Dans la peau du client

3- LA PASSION DE SERVIR

Les éléments clés de la passion de servir
La bonne première impression
Ateliers clients : observation du parcours et enquête clients

4- MIEUX CONNAITRE NOS CLIENTS

Découvrir les différentes personnalités, ses besoins et ses perceptions
Les masques attirent les masques - l'effet miroir
Comprendre les divergences de points de vue et comportements sous stress de
chaque profil
Adapter sa communication à chacun
Process pour traiter chaque personnalité sous stress

5- TRAINING

15 situations clients vécues
Les déclencheurs de tensions
Responsabilités et posture du vendeur

6- ALLER VERS

Aller vers nos clients et mise en application de passion de servir

7- SYNTHESE et AXES DE TRAVAIL

Questionnaire d'évaluation des acquis
Fiche d'évaluation et engagements