

## ENCHANTER SES CLIENTS EN INSTAURANT UNE RELATION DE CONFIANCE, PRIVILIGIEE ET UNIQUE

|  |   |                   |   |  |                                   |  |                                |                |                     |
|--|---|-------------------|---|--|-----------------------------------|--|--------------------------------|----------------|---------------------|
| <b>Durée</b>                                 | 7 heures, soit 1 jour   | <b>Tarif</b>      | INTER : 500 € HT /pers<br>INTRA : 0000 € HT /groupe |  |                                   |  |                                |                |                     |
| <b>Public visé</b>                           | Toute personne amenée à créer une relation privilégiée et unique avec une clientèle haut de gamme   | <b>Pré-requis</b> | Compréhension du français                           |  |                                   |  |                                |                |                     |
| <b>Modalités</b>                             | <table border="0"> <tr> <td>Présentiel</td> <td>Distanciel</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST</td> <td><input type="checkbox"/> en ligne</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> en entreprise</td> <td><input type="checkbox"/> mixte</td> </tr> </table> | Présentiel        | Distanciel  | <input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST | <input type="checkbox"/> en ligne | <input type="checkbox"/> en entreprise | <input type="checkbox"/> mixte | <b>Session</b> | Voir catalogue 2022 |
| Présentiel                                   | Distanciel  |                   |   |  |                                   |  |                                |                |                     |
| <input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST | <input type="checkbox"/> en ligne   |                   |   |  |                                   |  |                                |                |                     |
| <input type="checkbox"/> en entreprise       | <input type="checkbox"/> mixte  |                   |   |  |                                   |  |                                |                |                     |

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à maîtriser les clés d'un climat favorable à l'instauration d'une relation de confiance, privilégiée et unique, et à contribuer à la coordination d'une équipe soudée, synchronisée capable d'enchanter les clients.

Vous serez capable de faire vivre à vos clients une expérience émotionnelle rare, en mobilisant les bonnes attitudes et les bons gestes pour enchanter des clients toujours plus exigeants, les rassurer et rendre leur séjour le plus agréable possible, tout en respectant les objectifs de qualité de service, d'hygiène et de sécurité.

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### 1- Les mécanismes de la satisfaction client et les moments clés de l'expérience client (3h30 – 2 séquences)

- Décoder les premières perceptions non verbales et verbales
- Rassurer et faire vivre aux clients « plaisir et émotions positives »
- Enchanter le client par les bons comportements, gestes et mots
- Faire vivre aux clients une expérience humaine et une émotion rare

**Evaluation continue** à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

#### 2- La synchronisation des équipes à l'image de la relation à instaurer avec les clients (3h30 – 2 séquences)

- Entrer en relation par ses attitudes, regards, paroles, gestes
- Développer son écoute de l'autre pour comprendre les intentions
- Libérer sa créativité pour réinventer le parcours client
- Optimiser le travail et la synergie au sein de l'équipe

**Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

### SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Mécanisme de la Satisfaction client** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux et dimensions de l'Enchantement client. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise afin d'apporter collectivement des éléments d'analyse sur les besoins des clients, exprimés et non exprimés. Le formateur synthétise l'ensemble et en expose les notions de plaisir, d'émotions positives, d'expérience client et de relation humaine. Le formateur met l'accent sur l'évolution des profils clients

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

éprouvés par la période COVID et l'évolution des habitudes de consommations et donc des attentes et des besoins. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.

- **Séquence 2 (2h) Moments clés de l'Expérience client** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence s'organise autour de cas pratiques réalisés individuellement ou en sous-groupes, permettant de mettre en exergue les comportements qui vont rassurer et enchainer le client, et à l'inverse les comportements qui risquent de l'inquiéter et le décevoir. Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions en cours des participants, notamment sur l'identification des ressentis clients, les attentes, le verbal et le non verbal. Il évalue l'acquisition des compétences grâce aux productions.
- **Séquence 3 (1h30) Relation de confiance client** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur propose une série de jeux de rôles, permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes de construire des scénarios d'Enchantement client grâce à la mise en place d'un climat favorable à l'instauration d'une relation de confiance, privilégiée et unique avec chaque client. L'accent est porté sur l'accueil, l'écoute, la gestion de ses propres émotions, les comportements qui rassurent, les émotions clients, l'anticipation des relations conflictuelles... Des outils pratiques sont transmis (formules à utiliser ou à éviter, trame protocole, ...). Les corrigés permettent aux stagiaires d'ajuster et d'évaluer leurs productions.
- **Séquence 4 (2h) Synchronisation des équipes** [présentiel ou classe virtuelle] : Dans cette séquence, le formateur propose une série de jeux de rôles similaires à ceux de la séquence précédente, permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes de construire cette fois des protocoles d'Enchantement des équipes elles-mêmes. L'accent est porté sur l'atteinte d'une équipe soudée, synchronisée et capable de faire face à l'imprévu... Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions en cours des participants, notamment sur les valeurs communes, la collaboration, le retour d'expérience, la dynamique positive ou encore le partage de bonnes pratiques. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En temps synchrone, en fonction de la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques. En temps asynchrone, les stagiaires peuvent se connecter à leur rythme sur une période déterminée par le planning de formation.

## METHODES MOBILISEES

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives (apports théoriques et pratiques, tests, mises en situation, cas pratiques, jeux de rôle, quizz...) permettant d'acquérir ou actualiser connaissances et compétences
- Supports pédagogiques : powerpoint, paperboard, cas pratiques, mises en situation, check-list, quizz...
- Accompagnement pédagogique : L'ensemble des séquences est animé par un seul formateur qui assure l'assistance pédagogique en mode synchrone (présentiel ou classe virtuelle), et en mode asynchrone par mail ou plateforme dédiée.

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, accueil physique et en ligne...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution. Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 24h ouvrées.
- **Équipement nécessaire à distance** : **Un ordinateur ou un smartphone avec caméra, micro et connexion illimitée.** Après traitement de leur inscription, les stagiaires reçoivent leur convocation avec lien vers le test de positionnement. La veille de la formation, les stagiaires reçoivent un mail avec un lien de connexion (et un tutoriel) vers leur salle de formation virtuelle. L'équipe d'assistance est présente en début de session pour accueillir et répondre aux difficultés techniques le cas échéant.
- Si la formation se déroule dans l'entreprise, l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation en ligne (bureau, ordinateur, connexion internet...)

Délai d'accès : Inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

Accessibilité : Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation.

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

*Les coûts des évaluations sont inclus dans le coût global du parcours.*

- Positionnement : Test d'évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation permettant le cas échéant d'ajuster le parcours de formation et de proposer un accompagnement individualisé.
- Continue : Test d'évaluation entre les séquences suivant progression pédagogique.
- Finale : Test d'évaluation des connaissances et compétences à l'issue de la formation permettant de définir le cas échéant un accompagnement individualisé.

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire.

*mise à jour : 12/04/2022*

