



## ENCHANTEMENT CLIENT

### Faire vivre au client une expérience rare

#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez à même de créer et entretenir un climat favorable :

- pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique
- pour une équipe soudée, synchronisée capable d'enchanter les clients

Vous serez capable de faire vivre au client une expérience rare et une émotion qui enchantera le client.

#### CONTENU DU PROGRAMME

- 1. Comprendre les mécanismes de la satisfaction client**
  - Les clefs de l'enchantement
  - Faire vivre aux clients une expérience rare et une émotion
  - Une relation humaine : l'enchaînement vertueux des comportements
- 2. Savoir identifier lors des moments clés de l'expérience client :**
  - Les bons comportements qui vont enchanter le client
  - Les comportements qui risquent de le décevoir
  - Travail sur les moments clés : expériences, ce que pensent les clients
  - Décoder les premières perceptions non verbales et verbales
- 3. Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique avec chaque client**
  - Communiquer des émotions positives
  - Développer son écoute de l'autre pour comprendre les intentions
  - Repérer les non dits, les hésitations, le mal être de l'autre
  - Repérer les différentes émotions dans la communication non verbale
  - Anticiper les relations conflictuelles.
  - Apprendre à mieux maîtriser ses propres émotions. Développer l'attitude Luxe
- 4. Créer un climat favorable pour une équipe soudée et synchronisée capable d'enchanter les clients**
  - Savoir adopter les comportements adaptés entre collaborateurs
  - Ambiance et valeurs : ce qui se vit à l'intérieur, ce que captent les clients
  - Optimiser le travail et la synergie au sein de l'équipe
  - Savoir faire face à l'imprévu : partager l'imprévu et mettre en place une dynamique positive

#### METHODES MOBILISÉES ET MODALITES D'ÉVALUATION

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances.
- Réalisation d'un quizz/QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du support de formation sur clé USB

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS



Durée & Tarif
<b>1 jour – 7 heures</b>
INTER : prix catalogue /pers. INTRA : nous contacter
Modalités et délais d'accès
<b>Formation en présentiel</b>
INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation INTRA : nous contacter
Public visé
Toute personne amenée à être en contact avec la clientèle
Pré requis
Compréhension du français Test de positionnement initial
Lieu
<b>ASFOREST ou en entreprise</b>
Dates de session
<b>Voir catalogue</b>