



## MANAGER L'ENCHANTEMENT CLIENT

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à mobiliser une équipe au service de l'expérience client et à contribuer à maintenir une ambiance conviviale au sein d'un collectif de travail par des comportements appropriés.

Vous serez capable d'adopter les bonnes pratiques managériales et de créer un climat de confiance favorable pour que votre équipe enchante la clientèle.

### CONTENU DU PROGRAMME

1. **Comprendre les mécanismes de la satisfaction Client, la posture du manager et l'engagement des collaborateurs**
  - Faire vivre aux clients « une expérience rare » et « une émotion »
  - Une relation humaine: l'enchaînement vertueux des comportements
  - L'engagement des collaborateurs
  - Le rôle du manager dans l'animation de la culture de « l'expérience client »
2. **Adopter les « bonnes pratiques managériales » pour motiver l'engagement des collaborateurs**
  - Savoir activer les leviers de la mobilisation des collaborateurs et des équipes
  - Mieux identifier les besoins de chacun et de l'équipe
  - Identifier les « Irritants opérationnels »
  - Optimiser le travail et la synergie au sein de l'équipe
  - Savoir déléguer et contrôler les réalisations
  - Savoir motiver, faire progresser et recadrer ses collaborateurs
3. **Créer un climat favorable pour une équipe soudée et synchronisée capable d'enchainer les clients développer la collaboration entre collaborateurs**
  - Ambiance et valeurs: ce qui se vit à l'intérieur, ce que captent les clients
  - Identifier les situations à risques
  - Partager la vision et développer la confiance
  - Partager « l'expérience client » pour développer la reconnaissance et motiver l'intérêt de la collaboration
  - Savoir analyser une situation, trier l'urgent de l'important
  - Transformer l'imprévu en opportunité 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

**1 jour – 7 heures**

INTER : prix catalogue /pers.

INTRA : nous contacter

#### Modalités et délais d'accès

##### Formation en présentiel

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 manager une équipe en contact avec la clientèle

#### Pré requis

Compréhension du français  
Test de positionnement initial

#### Lieu

**ASFOREST ou en entreprise**

#### Dates de session

**Voir catalogue**

