

Formation : ENCHANTER SA RELATION CLIENTS



PUBLIC CIBLE

Conseillers et Gestionnaires
en relation avec la clientèle



PRÉREQUIS

Aucun



DURÉE

7 heures



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les mécanismes de l'enchantement client
- Développer une posture orientée expérience client
- Personnaliser la relation pour renforcer l'attachement
- Gagner en directivité
- Mettre en œuvre les fondamentaux du design émotionnel



TARIF

A partir de 1350€
par groupe

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 7h de formation en présentiel.
- Animation par une formatrice certifiée RNCP, experte en relation client et développement personnel.
- Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de QCM

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Etude de la demande de formation et inscription à l'adresse contact@kereisformation.com
- Démarrage possible à tout moment de l'année

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- QCM

TYPE DE VALIDATION

- Attestation de formation

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Une étude des conditions d'accès et des moyens de compensation sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation.
Prendre contact en amont avec notre référent Handicap à contact@kereisformation.com

PROGRAMME

INTRODUCTION ET PRESENTATION DE LA FORMATION

- Tour de table
- Attentes
- Présentation du programme et cadre

DU CLIENT SATISFAIT AU CLIENT AMBASSADEUR

- Comprendre ce qui enchante réellement un client
Différence entre satisfaction et enchantement
Les nouvelles attentes des clients
Les moments de vérité qui marquent durablement
- Développer une posture orientée client
L'écoute active
L'empathie, les émotions : le design émotionnel
La personnalisation de la relation
La valeur de la reconnaissance
Transformer les irritants en opportunités

GAGNER EN DIRECTIVITE

- Pourquoi être directif avec un client ?
- La différence entre être directif et être autoritaire
- Comment être directif tout en préservant la relation ?
- Les risques d'un manque de directivité
- Gérer les situations conflictuelles

PREVENIR LES SITUATIONS DIFFICILES

- Clarification des attentes
- Communication proactive
- Gestion des engagements

CONCLUSION

- Résumé
- Réponses aux questions
- Satisfaction

Vos interlocuteurs

VOTRE RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE ET FORMATEUR



Sophie CORINI

Formatrice et coach certifiée RNCP

«Animatrice commerciale et formatrice de mandataires exclusifs et de salariés durant 9 ans auprès d'un organisme de crédit, Sophie à ensuite passé sa certification RNCP en développement personnel et professionnel et intégré notre organisme de formation depuis 2021.

Ses domaines d'expertises : Expérimentée et professionnelle, elle possède de solides compétences en matière de formations commerciales et d'accompagnements individuels et collectifs dans le domaine du crédit, de l'assurance et des softskills
Elle est également experte dans la conception et l'animation de formation distancielle ou présentielle

Ses points forts : Pédagogue et dynamique - Sens de l'innovation - Méthodique et à l'écoute - Esprit d'équipe- Optimiste - Réactive-organisée »

VOS CONTACTS

Pôle administratif:

Marine LEGRAND & Anne-Claire GIRIN
contact@kereisformation.com
01 80 52 35 21

Pôle technique :

Emmanuelle BERTRAND & Hortensia N'GORA
tuteur@kereisformation.com

Pôle pédagogique:

Sophie CORINI et Bruno FERRE
tuteur@kereisformation.com



Kereis Services, société en nom collectif
3 rue Victor Schoelcher 44800 SAINT-HERBLAIN
822 620 225 00018

www.kereisformation.com

