



Programme



Comprendre les mécanismes de la satisfaction client : (2 heures 30 min)

- Les clefs de l'enchantement
- Faire vivre aux clients une expérience rare et une émotion
- Une relation humaine : l'enchaînement vertueux des comportements



Savoir identifier lors des moments clés de l'expérience client : (2 heures 30 min)

- 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



Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique avec chaque client : (6 heures)

- 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



Créer un climat favorable pour une équipe soudée et synchronisée capable d'enchanter les clients : (3 heures)

- 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



Objectifs professionnels

Permettre à l'apprenant de créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance privilégiée et unique afin d'enchanter les clients.

INTER

Mini 6

INTRA

Mini 2



Objectifs pédagogiques

Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique.

