

# FACE À FACE ENCHANTEMENT CLIENT

## Relation client



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

La qualité produit et service optimale ne sont pas suffisants pour créer l'enchantement. Il faut maximiser l'expérience client, par des pratiques marketing et relationnelles.

Enchanter c'est l'effet WAOUH, aller au-delà de ses espérances et attentes.

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable d'instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique.



### COMPÉTENCES VISÉES

- Identifier les espérances et les attentes du client
- Créer un climat relationnel de confiance
- Identifier ses émotions et les émotions du client
- Répondre au-delà des attentes du client
- Faire du client un ambassadeur de l'établissement
- Communiquer en écoutant pour surprendre



### PÉDAGOGIE

#### ► Méthodes

- La journée est interactive, le formateur crée les conditions où chacun peut s'exprimer et écouter.
- La formation propose, entre autres, les éléments suivants :
  - Échanges personnalisés avec le formateur;
  - Partage d'expériences;
  - Jeux de rôles et mises en situation;
- Apprentissage en ligne possible (sur demande).

#### ► Documents

Support pédagogique reprenant les protocoles et l'ensemble des points examinés remis au participant à l'issue de la formation.



**CELESTRA**

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

7h

12 personnes maximum

Formation Intra-entreprise  
aux dates de votre choix

Formation inter-entreprises  
près de chez vous

Merci de nous consulter  
pour les tarifs intra et inter



#### Prérequis

Expérience en vente.

#### Personnel concerné

Toute personne amenée à être en contact avec la clientèle.



## PROGRAMME

### ► 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

### ► 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

### ► 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.

### ► 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



## MODALITÉS D'ÉVALUATION

### Condition d'évaluation

- Evaluation théorique et pratique pendant et à l'issue de la formation par les moyens suivants :
  - Mises en situation professionnelles évaluées et commentées par le formateur;
  - Questionnement oral par le formateur;
  - Test final à l'issue de la formation.

### Validation

Attestation de fin de formation individuelle délivrée par CELESTRA



# CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

### Financement

Possibilité de prise en charge par les OPCO et le compte CPF.

Merci de nous consulter pour plus d'informations.

### Inclusion et handicap

Si vous rencontrez des difficultés, merci de nous contacter.

### Nos domaines de formation

- Hygiène - Sécurité - Prévention
- Efficacité professionnelle
- Compétences transverses (Leadership – Management...)
- Informatique et marketing
- Développement personnel
- Formations spécifiques métier

### Nos spécificités

- Formation sur mesure possible
- Présence nationale
- Accompagnement à la constitution de vos dossiers de financement.

### Nous contacter

01 84 74 01 50

[contact@celestra-formation.fr](mailto:contact@celestra-formation.fr)

[celestra-formation.fr](http://celestra-formation.fr)