

# Savoir-être en clientèle

Présentiel - Synchron

## Objectifs

Mieux comprendre la promesse client de leur entreprise  
Maîtriser les bons comportements lors de son intervention chez le client  
Adopter des comportements et des pratiques qui renforcent la satisfaction d'une clientèle haut de gamme  
Développer l'autonomie, la confiance et la cohésion d'équipe

### Public Visé

Tout corps d'état en intervention chez un particulier ou un professionnel



### Pré Requis

Aucun

## Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Mieux comprendre la promesse client de leur entreprise  
Maîtriser les bons comportements lors de son intervention chez le client  
Adopter des comportements et des pratiques qui renforcent la satisfaction d'une clientèle haut de gamme  
Développer l'autonomie, la confiance et la cohésion d'équipe

## Parcours pédagogique

### Accueil et présentation de l'objectif dans le contexte de l'entreprise

#### Parallèle avec l'expérience client au restaurant

Mise en situation des stagiaires en utilisant leurs propres expériences.

#### Analyse des promesses

Promesses explicites et implicites  
Conclusion intermédiaire

#### Comparaison approfondie des attentes

Tableau comparatif interactif  
Lien avec l'entreprise et analyse des équivalents dans leur métier

#### Transposition de la mise en situation dans leur métier

Exemples de projets avec les promesses explicites et implicites  
Projet simple versus projet haut de gamme.

#### Jeu de «verres sales»

Trouver le «verre sale» dans leur travail  
Atelier en sous-groupe : trouver la solution concrète pour éliminer ces «verres sales».  
Restitution des solutions

#### Conclusion

Synthèse des activités et rappel des objectifs principaux  
Activité : analyse des actions possible pour chaque participant à la suite de la formation.  
Projection sur un futur chantier et une action simple à mettre en place.

## Qualification Intervenant-e-s

Encadrement du groupe et animation de la formation par un formateur spécialisé

## Méthodes et modalités d'évaluation

Analyse de pratique, mises en situation sur des cas concrets pour permettre l'appropriation des méthodes et outils.

Evaluation de la satisfaction du stagiaire et de l'atteinte des objectifs par questionnaire en fin de session.

Signature par le stagiaire et le formateur d'une feuille d'émargement par demi-journée

Attestation de fin de formation

Certificat de réalisation

## Modalités d'accessibilité handicap

Pour tout renseignement, veuillez prendre contact avec le référent handicap : Rebecca TRASK au 06 95 26 66 45

## Durée

**7.00** Heures    **1** Jour