

Faire vivre une expérience client unique

Description

Et si chaque interaction avec un client devenait un moment mémorable ? Cette formation vous invite à explorer le pouvoir des émotions dans la relation client, à comprendre ce qui touche, ce qui marque, ce qui fidélise. Vous apprendrez à cultiver votre capital sympathie, à choisir les mots justes, à adopter les attitudes qui font la différence. Grâce à des outils concrets et un travail sur votre posture, vous développerez votre pouvoir de conviction et votre capacité à créer du lien. Car offrir une expérience client unique, ce n'est pas seulement répondre à un besoin : c'est laisser une empreinte positive, durable, humaine.

Informations pratiques

Durée	1 jour(présentiel) / 3 x 2 heures (classe virtuelle)
Modalités	Présentiel, Distanciel, Intra-entreprise
Public cible	Pour tout collaborateur en en contact direct avec les clients en magasin
Tarifs	1500€ HT - Présentiel / 1950€ HT - Classe virtuelle

Objectifs

- Prendre conscience de l'impact des émotions sur l'expérience client
- Identifier les codes d'une relation client d'excellence
- Adopter des valeurs, une posture et des comportements orientés client

Programme détaillé

1. Développer le pouvoir des émotions

- L'évolution des attentes des clients
- La définition d'une émotion et les 4 émotions de base
- La notion de Dette et de Don
- L'état d'esprit face au client

2. Booster son capital sympathie

- Les attitudes et les comportements à privilégier
- Les mots à utiliser

3. Activer son pouvoir de conviction

- Les attitudes et les comportements à privilégier
- Les mots à utiliser

4. Définir un plan d'action individuel

Approche pédagogique

- Du partage d'expériences, des prises de conscience
- Des apports méthodologiques simples & pratiques
- Des jeux de communication & des vidéos interpellantes
- De nombreuses mises en situations (issues du terrain)

Modalités d'évaluation

- Questionnaire digital avant et après la formation pour évaluer la progression dans l'appropriation des notions
- Evaluations intermédiaires via des mises en situation, des quiz et des sollicitations variées de l'animateur

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.