

Formation "Offrir une relation personnalisée et unique à chaque client"

Durée 3h

En situation professionnelle le collaborateur pose des questions de façon personnalisée à son client.

A l'issue de la formation le participant sera capable de :

- Connaitre les enjeux de la relation client personnalisée pour la fidélisation client.
- Développer ses propres clefs pour valoriser et verbaliser le savoir-faire de son entreprise
- Appliquer des exemples concrets de la découverte client.

Déroulé & Contenu de la formation

- 1h30 : découverte des techniques de la relation client dites « personnalisées » et application questionnement & écoute active
- 1h : découverte des bénéfices pour la fidélisation client
- 30 min : application et mise en situation des techniques de questionnement & d'écoute active

Modalités et délai d'accès :

Contact : Lou Rapaport fondatrice de Homes Académie

Mail : lou.rapaport@homesacademie.fr

Une réponse est livrée sous 48h pour toute demande

Formation proposée en petit groupes de 4 stagiaires maximum - en intra entreprise & en présentiel

Durée et modalité d'organisation en présentiel en intra entreprise:

- Dates & horaires : à définir avec le commanditaire
- Durée : 3h par session de formation
- Matériel nécessaire : connexion wifi et un rétroprojecteur

Prérequis : absence de prérequis / un questionnaire préalable sera remis aux stagiaires afin de prendre connaissance du niveau & des attendus de la formation à titre informatif pour le/la formateur(trice).

Tarif : sur devis

Accessibilité : l'organisme de formation mobilise les expertises, outils et réseaux partenaires pour favoriser l'accueil des personnes en situation de handicap, merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

Livrables remis aux stagiaires : une fiche méthodologique

Méthodes mobilisées :

Méthodes et techniques pédagogiques :

Recours fréquent aux méthodes interrogatives : activité « brise-glace », tour de table et exercice du post-it puis aux méthodes actives avec mise en situation.

- Illustrations par des exemples concrets et adaptation aux contextes des stagiaires.
- Nombreux échanges entre pairs.
- Supports pédagogiques « pour aller plus loin ».

Modalités de suivi et d'évaluation :

Techniques pédagogiques qui privilégient l'interactivité au sein du groupe de stagiaire.

Des quiz et des mises en situations pendant la formation permettront l'évaluation des stagiaires.