

Public

2 à 8 apprenants
Directeurs, chefs de services,
responsables d'équipe et équipes
opérationnelles

Prérequis

Maîtriser le français écrit et oral
être formé au "customer success"

**Matériel & outils
pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée
INTER : sur devis



Convertir ses collaborateurs en ambassadeurs

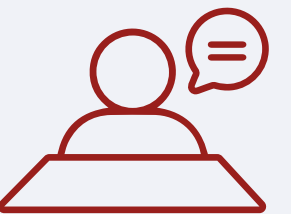
Dans le cadre de cette formation, nous mettons l'accent sur les capacités interpersonnelles, en situation opérationnelle, pour uniformiser les standards de qualité afin de limiter le stress et optimiser la performance d'équipe, tout en communiquant efficacement les valeurs de l'entreprise, auprès du client et des collaborateurs.

**Objectifs pédagogiques**

- Décrire l'impact du stress sur la satisfaction
- Ordonner les besoins en procédure
- Proposer une matrice de procédure optimisée
- Planifier la mise en place des postes de travail
- Ordonner les valeurs de l'entreprise
- Contraster l'application des valeurs de l'entreprise auprès des clients et des collaborateurs
- Composer un lexique commun à diffuser

**Méthodes pédagogiques**

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel

Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation
Lors de cet entretien seront évalués :
- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs
Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible

Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON
Adrien GUILLAUME



Convertir ses collaborateurs en ambassadeurs



Programme et contenu

- Sensibilisation aux risques professionnels
- L'impact des risques professionnels sur la fidélisation client et collaborateur
- Les attentes des collaborateurs en 2025
- L'importance des valeurs de l'entreprise dans une marque employeur
- Uniformiser son discours pour favoriser la cohésion d'équipe
- Conditionner son équipe pour fidéliser ses clients



Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / Réaction à froid



Français

Éligible aux
financements
OPCO