14h

La personnalisation comme levier de l'expérience client

Dans un contexte toujours plus concurrentiel, la personnalisation est essentielle pour augmenter la satisfaction et la fidélisation client. L'enjeu pour les équipes ne consiste pas seulement à répondre aux attentes des clients, mais à se demander comment mieux les servir et répondre à des demandes non exprimées pour créer un lien affectif. Nous verrons durant cette formation, les compétences relationnelles, sociales et comportementales que nécessite la personnalisation dans le service. Enfin, l'expérimentation et les jeux de rôles permettront d'activer l'agilité relationnelle et le sens de l'improvisation.

Présentiel

Objectifs pédagogiques

- Placer vos clients au cœur de toutes vos préoccupations
- Sensibiliser les équipes à l'importance de la dimension émotionnelle dans le vécu client
- Développer l'agilité relationnelle
- Dépasser les attentes de vos clients

Méthodes pédagogiques

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

Public

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

Prérequis

Être en lien direct avec la clientèle de l'établissement

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

14h

La personnalisation comme levier de l'expérience client

Programme et contenu

- Décrypter l'émergence de l'expérience client et sensibiliser aux enjeux
- Définir la personnalisation et faire le lien avec la qualité de service
- Illustrer la personnalisation avec des moments clés de l'expérience client
- Répondre aux attentes des clients et aller au-delà des demandes explicites
- Mesurer la qualité du service dans un environnement professionnel
- Extraire les bonnes et mauvaises pratiques en fonction de son propre vécu client
- Développer sa capacité d'improvisation et tirer parti de l'imprévu
- Synchroniser sa communication avec le ressenti client par l'écoute empathique
- Traduire la personnalisation par des engagements

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

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

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON
Adrien GUILLAUME