

ATOUT FRANCE

FORMATION

LUNDI 9 DECEMBRE 2019

Atout France
200/216, rue Raymond Losserand - 75014 PARIS

L'enchantement client, source de mobilisation des équipes.

Formateur : Aurélie LATAIX

9H00 Accueil café

9H30 Introduction

Impact de l'expérience client sur le chiffre d'affaires

Focus sur la force de l'expérience client à long terme.

Focus sur la chaîne de valeur humaine pour augmenter le CA.

Apport : l'expérience client. Qu'est-ce que c'est ? La puissance de l'ensemble des acteurs sur tout le parcours du client visible ou invisible.

Exemple de *cas clients* sur la valeur ajoutée de l'expérience client.

Passer de la satisfaction client à l'excellence de service.

Transmettre le focus *Client au centre* pour garantir un investissement long terme.

Atelier collaboratif : être capable de passer de la satisfaction client à l'excellence de service

Apport : la pyramide de l'excellence de service

Atelier collaboratif : être capable de repérer les émotions génératrices d'expérience client

Apport : le cercle vertueux de l'enchantement.

13H00 Déjeuner

14H00 Engager ses collaborateurs dans un objectif commun

Adopter une posture de manager transmetteur et une communication de leadership.
Utiliser la pyramide de la motivation et mesurer son impact.

Apport : fondamentaux de la communication du manager
Posture de manager coach : communication positive
Leadership & motivation

Atelier collaboratif : être capable d'adopter sa posture de manager coach
Mises en situation sur la posture managériale

Apport : engager ses collaborateurs grâce au collaboratif
Outils de créativité pour créer de la dynamique sur l'expérience client

Atelier collaboratif : utiliser un outil de créativité pour engager une réunion collaborative.

17H00 Conclusion

17H30 Fin de la formation