



PROGRAMME DE FORMATION

<i>Référent pédagogique :</i> Nom et profil du formateur	Sophie JORANDON (Titre Professionnel de Formatrice pour adultes) Formatrice en management et communication, utilisant des moyens pédagogiques adaptés.
Intitulé de la formation	LES CLÉS DE LA SATISFACTION CLIENT
Durée	2 JOURS en présentiel
Prérequis	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Objectifs généraux	Accueillir ses clients avec professionnalisme et adapter sa communication et ses conseils en fonction des profils clients et de leurs besoins.
Objectifs opérationnels	A l'issue de la formation les participants seront capables de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les enjeux de la relation client pour l'entreprise• Maîtriser les outils de la communication• Identifier les typologies de clients et leurs besoins• Gérer les objections clients et transformer l'insatisfaction en satisfaction
Public concerné	Toute personne ayant contact avec des clients et souhaitant améliorer ses relations avec eux. La formation est accessible aux personnes en situation de handicap
PROGRAMME Contenu détaillé	<ul style="list-style-type: none">❖ Comprendre les enjeux de la relation client<ul style="list-style-type: none">- Appréhender la notion d'IMAGE de l'entreprise : Notoriété et réputation.- Découvrir le triangle de la satisfaction client❖ Maîtriser les outils de la communication<ul style="list-style-type: none">- Clarifier les canaux de communication- Comprendre les représentations mentales- S'approprier les outils de la communication- Développer une écoute active- Savoir reformuler- Maîtriser les techniques de questionnement❖ Identifier les typologies de clients et leurs besoins<ul style="list-style-type: none">- Découvrir la boussole 4Colors-DISC- Identifier les besoins de vos clients en fonction de leur profil type- Argumenter avec le CAB❖ Gérer les objections client et transformer l'insatisfaction en satisfaction<ul style="list-style-type: none">- Développer son assertivité- Accueillir un désaccord ou une incompréhension avec l'écoute empathique avec le ERIC- Développer son affirmation de Soi, Oser dire et savoir dire avec le DESC- Savoir dire NON tout en maintenant la qualité relationnelle



Méthodes pédagogiques & Techniques	Pédagogie active- groupe limité pour faciliter les échanges. Apports théoriques-Tests-Mises en situation et études de cas	
Moyen d'évaluation des acquis à chaud	Evaluations des acquis en cours de formation par des mises en situation Evaluation des acquis formation sous forme d'un QCM, à l'entrée et à la sortie de formation.	
Moyen d'évaluation des acquis à froid	Un questionnaire sera adressé aux participants 3 mois après la formation	
Validation de fin de formation	Attestation de fin de formation	
Moyen de satisfaction de la formation	Afin de mesurer l'indice de satisfaction des participants sur l'atteinte des objectifs, la qualité de l'animation et la satisfaction globale de la prestation, un questionnaire de satisfaction est remis à chaque participant et rempli en fin de formation. Il est complété par un tour de table pour échanger et confronter les points de vue.	
Effectifs	Mini 4 PERS- Maxi 10 PERS	
TARIF HT	INTER ou INTRA : sur devis	
Acompte et conditions de paiement	Acompte <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Subrogation <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Validité de l'offre	Offre valable 30 jours à compter de l'édition du devis.	
Accessibilité	Site économique des lacs 320 rue des Sorbiers 74300 THYEZ Le site de formation est accessible aux personnes en situation de handicap	
Convocation aux sessions de formation	<input type="checkbox"/> Les convocations seront envoyées par l'entreprise <input checked="" type="checkbox"/> Les convocations seront envoyées par le formateur	
Indicateur de résultat	NA	NA
Référent administratif et handicap	Christine REY	christine.rey@alticeo.fr 04.57.93.21.50

CONTACT

Pour toute INFORMATION ou INSCRIPTION

sophie.jorandon@gmail.com



SOPHIE JORANDON
Consultante-Formatrice
06 84 41 45 62