

GENIALOLOGY.

Programme de formatio

Satisfaction client :
booster de performance



GENIALOLOGY.

Objectif de la formation :

- Responsabiliser les collaborateurs et les amener à se positionner en parties prenantes afin de pouvoir s'inscrire dans le projet satisfaction et fidélisation client
- Identifier et comprendre ses comportements et attitudes, afin de tendre vers une relation client d'excellence
- Mettre en place une méthode et des outils pour connaître, anticiper les besoin du client

Public visé :

Collaborateurs



Objectifs opérationnels de la formation :

- Se positionner en tant que responsable, partie prenante
- Identifier sa capacité à interagir avec son quotidien
- Gérer le stress et développer son assertivité
- Développer les attitudes d'écoute dans le but d'améliorer sa qualité relationnelle
- Identifier ses moteurs et saboteurs afin de comprendre ses comportements et attitudes au travers la relation client
- Développer une communication adulte afin de créer une qualité relationnelle d'excellence
- Mettre en place une méthodologie et des outils efficaces pour créer une relation unique avec chaque client

GENIALOLOGY.



Jour 1

1. Connaître les marqueurs de l'approche systémique permettant de créer une relation d'excellence :
 - Le présent, source d'opportunité
 - L'interrelation
 - Les croyances aidantes et limitantes
 - Problèmes ou projet
 - Mon comportement source du changement dans les relations clients
 - Appliquer cette approche dans mon quotidien professionnel
2. Gérer ses émotions et son stress avant, pendant et après une situation difficile (fuite, agressivité, manipulation) pour répondre au mieux au client : test des attitudes
3. Comprendre les émotions. Développer l'assertivité, la confiance en soi
4. Identifier ses moteurs et saboteurs afin de comprendre ses comportements et attitudes au travers la relation client



Jour 2

1. Comprendre ce qu'est l'écoute active. Développer les attitudes d'écoute active afin de mieux gérer ses émotions et les émotions du client. Entendre et légitimer le ressenti de l'autre avant de conseiller : exercices sur l'écoute
2. Satisfaction client : développer une méthodologie dans son discours pour répondre au mieux au client : mises en situation
3. Fidélisation client : outils indispensables permettant de connaître et anticiper les besoins de chaque client
4. Construction et modélisation du projet "satisfaction client : booster de performance". Construire le projet à l'aide des notions vues durant le stage afin de faire émerger un projet global permettant de répondre aux besoins du client

GENIALOLOGY.

Prérequis :

- Présence à toutes les étapes
- Implication
- Engagement de la ligne hiérarchique
- Répondre au questionnaire de connaissance de base

Modalités pédagogiques :

Il nous semble important de fournir une « boîte à outils », afin que les participants puissent s'adapter en fonction des situations rencontrées sur le terrain et agir ou réagir en conséquence selon le périmètre qui est le leur. Une place sera particulièrement accordée à l'ajustement des apports aux attentes des participants.

Les modalités de travail sont adaptées aux participants et à leurs besoins tout en restant dans le cadre des objectifs pédagogiques fixés par les commanditaires.

La formation alternera :

- Des apports théoriques
- Des études de cas (sur-mesure) qui permettront aux participants d'établir des parallèles entre les situations étudiées et les situations vécues dans le cadre de leur exercice professionnel et de les analyser de façon globale. Elles seront aussi l'occasion de favoriser les prises de conscience et la conceptualisation à partir de données concrètes.



GENIALOLOGY.

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Partage des expériences
- Analyse de situations
- Test de positionnement relationnel
- L'action sera suivie sur une année par le consultant.
- Hot line d'une année. Aussi, tout stagiaire qui participe à la formation aura la possibilité de rentrer en communication avec le consultant pendant un an après la fin du stage.

ÉVALUATION DE LA FORMATION

1/ Avant la formation : évaluation et validation de la proposition d'intervention. La validation préalable de la proposition d'intervention par les commanditaires est essentielle à son bon déroulement.

Dans le cas où des aménagements de la proposition seraient nécessaires, une nouvelle proposition serait contractualisée.

Une évaluation des connaissances de bases sera effectuée

2/ Pendant la formation : Les étapes sont architecturées de façon progressive afin de permettre au consultant de remplir ses engagements quant aux objectifs fixés. Le stagiaire sera évalué sur une étude de cas

3/ À la fin de la formation : contrôle de l'opérationnalité de la formation par l'élaboration de Plans d'Action et de Progrès et QCM évaluation des acquis.

Modalités d'organisation, durée, tarifs :

| Modalités d'organisation | Tarif | Durée |
|--------------------------|-------------------------------|---|
| INTRA ENTREPRISE | 4000 euros HT | 2 jours soit 14 heures de formation 9H-17H30 |
| INTER ENTREPRISE | 750 euros HT par stagiaire | 2 jours soit 14 heures de formation 9H-17H30 |

Lieux, accessibilité et délai d'accès :

Intra entreprise : Si les conditions le permettent, la formation aura lieu dans les locaux du client pour qui nous intervenons. (Locaux respectant les Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap.)

Inter entreprise : La formation se déroulera au sein d'un hôtel équipé de salles de séminaire respectant les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap. (Frais pris en charge par notre société).

La Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation est d'un mois et demi.

Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

Qualités des formateurs :

Techniques de Management,
Neurosciences.

Coordonnées : 03 20 53 51 06, 06 87 61 16 65

Laura.gillet@genialogy.fr

Didier.hernoux@genialogy.fr

remi.serpaud@genialogy.fr

**PRENEZ
PART
AU JEU.**