

Formation : La Relation Client

2 jours de formation en 3 ateliers pour améliorer l'Expérience Client

Formateur : Patrice Laubignat - EforBrands

1 – Atelier conversation / rencontre avec le client

Objectifs : prendre conscience du pouvoir de l'intelligence émotionnelle et être capable d'engager la conversation avec le client sans aucune arrière-pensée commerciale

- intelligence émotionnelle
- prise de parole
- écouter pour mieux comprendre

2 – Atelier création de valeur / plaisir d'offrir plus

Objectifs : comprendre et appliquer la générosité comme moteur de la relation client

- apprendre à donner plus pour recevoir plus
- définir une zone de confort
- valoriser les échanges

3 - Atelier partage

Objectifs : transformer la relation client en success story et devenir ambassadeur / animateur de la communauté

- partager pour aider les clients
- créer et partager le bonheur dans son équipe / avec ses clients
- développer une identité d'ambassadeur / communiquer

Au final, il s'agira de transformer ainsi les meilleurs collaborateurs de l'entreprise en animateurs du partage social ; les 3 ateliers peuvent concerner tous les collaborateurs.

