



# mariefrance

## **ACCUEILLIR, VENDRE ET FIDELISER DANS UN UNIVERS PREMIUM - L'EXCELLENCE RELATIONNELLE AU CŒUR DU SERVICE**

*Professionaliser les pratiques managériales et relationnelles des dirigeants et/ou responsables d'équipes afin d'offrir à chaque client une expérience fluide, élégante et mémorable, tout en développant la vente conseil, la fidélisation et la cohésion interne.*

### **PUBLIC VISE :**

Dirigeants, managers, chefs de service etc...

### **PRE REQUIS :**

- Être en poste de management, de supervision ou de contact client
- Être motivé par une démarche d'amélioration continue et de professionnalisation
- Aucun prérequis technique n'est demandé (la formation s'appuie sur des exemples concrets)

*(Aucun prérequis technique n'est nécessaire pour la compréhension des modèles DISC et WPMOT. Les tests seront administrés et expliqués en amont de la formation)*

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Adopter une posture professionnelle alignée avec une expérience client haut de gamme
- Maîtriser les codes d'un accueil d'excellence et créer un lien authentique et personnalisé avec chaque client
- Identifier les besoins explicites et implicites du client pour proposer des ventes additionnelles pertinentes et naturelles
- Développer son intelligence relationnelle et comportementale à travers la méthode DISC
- Gérer les situations délicates ou clients exigeants avec calme, assurance et professionnalisme
- Fédérer une équipe orientée service et performance, favorisant la cohésion et la communication transversale

### **DUREE ET MODALITES D'ORGANISATION :**

Dates : à définir

Durée : 3 jours (21 heures) – format adaptable selon disponibilités du dirigeant & managers

Horaires : de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00

Organisation : Présentiel

Inter/Intra : Intra

Nombre de stagiaires prévus : à définir

**LIEU :**

Sur site

**ACCESSIBILITE :**

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

**DELAI D'ACCES :**

Jusqu'à 14 jours avant le début du module et/ou en fonction des places restantes

**TARIF :**

Devis sur demande

**MOYENS D'ENCADREMENT :**

CV du formateur pressenti à disposition

**METHODES MOBILISEES (Moyens pédagogiques et techniques) :**

- Méthode active et expérientielle, basée sur des cas réels vécus
- Apports personnalisés selon le rôle, le style de management et les enjeux de chaque participant
- Jeux de rôle et mises en situation : accueil client, conseil personnalisé, gestion d'un mécontentement, fidélisation
- Utilisation du modèle DISC pour mieux comprendre les profils comportementaux des clients et collaborateurs
- Feedbacks collectifs et plan d'action individuel orienté amélioration continue

**MODALITES DE SUIVI D'EVALUATION :**

- Avant : questionnaire de positionnement + test DISC
- Pendant : jeux de rôle, auto-évaluations, feedbacks
- Après : plan d'action personnel et collectif

**LIVRABLES REMIS :**

- Rapport DISC individuel + Team Wheel collectif
- Fiches outils : gestion du client difficile, méthode DESC, méthode 4C de vente
- Plan d'action personnalisé
- Attestation de formation conforme Qualiopi