



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

Professionnaliser 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