

## Manager vers l'excellence client

*Aujourd'hui, un client a besoin de se sentir unique. Il apprécie les attentions qui lui sont portées et attache de l'importance à l'expérience qu'il va vivre chez vous. Comment pouvez-vous faire la différence ? Comment générer l'engagement de votre équipe au service de votre clientèle ?*

*C'est ce que vous pourrez apprendre lors de cette formation-action.*

- Durée : 17,5 heures (2 jours + rex 0,5 jour)
- Profils des stagiaires : Toute personne ayant un rôle managérial dans une équipe de vente : managers, directeurs, chefs de secteur, chefs de rayon...
- Prérequis : Aucun

### Objectifs pédagogiques

- Diagnostiquer votre structure pour lui permettre d'évoluer vers une expérience client différenciante.
- Adapter votre management pour engager votre équipe dans une dynamique orientée clients.

### Contenu de la formation

- Autodiagnostic de la structure : points faibles/points d'amélioration
- Co-construction de l'expérience client enrichie pour développer la singularité de l'entreprise
- Prendre soin des collaborateurs pour qu'ils prennent soin des clients.
- Optimiser vos rituels managériaux pour générer l'engagement.

### Organisation de la formation

#### Équipe pédagogique

- Delphine BERQUE  
Formatrice Consultante, Conférencière (Accompagnement de l'intégration, Tutorat, Management, Gestion de la relation clients globale et multicanale, Vente, Risques psychosociaux, Accompagnement au changement, ...)

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Exposés théoriques, mises en situation, activités Ludo pédagogiques (quiz, jeu d'immersion)
- Remise de documents supports

#### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

#### Tarif

- 875 € net de taxes par personne en interentreprises
- Nous consulter pour les formations intra entreprise