



 INTRA : 1980 € HT

 SUR MESURE : nous contacter

Réf. #V018



PUBLIC CIBLE

- Commerciaux



PRÉREQUIS

- Aucun



DURÉE DE LA FORMATION

- 1 jour (7 heures)



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maintenir une excellence commerciale et relationnelle
- Amplifier l'enchantement client
- Fidéliser le client et le rendre ambassadeur

firstgroup
spark
CONSEIL & FORMATION

Programme

- **1. Comprendre les enjeux de l'enchantement client**
 - Détecter les situations de désenchantement
 - Aborder la réalité avec le regard du client et comprendre son raisonnement
 - Enchanter parce que les clients changent
 - Apprendre à s'enchanter
- **2. Secret n°1 : créer un climat favorable**
 - Accueillir votre client comme un dieu
 - Créer la relation
 - Communiquer des émotions positives
- **3. Secret n°2 : faire vivre des sensations nouvelles**
 - Eveiller la curiosité
 - Accompagner et guider
 - Parler aux sens permet de vendre plus
- **4. Secret n°3 : surprendre et dépasser les attentes du client**
 - Jouer sur le plaisir d'offrir et la joie de recevoir
 - Favoriser et saisir chaque opportunité
 - sortir de la relation purement commerciale
- **5. Secret n°4 : partager le savoir**
 - Raconter l'histoire
 - Savoir se faire entendre
 - Vivre et incarner votre discours



||| MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports pédagogiques du formateur
- Jeux de rôles
- Etude de cas
- Travaux en sous-groupes

||| MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont de la formation
- Evaluations formatives tout au long de la formation (quiz, mise en situation...)
- Questionnaire de satisfaction à la fin de la formation

||| PROFIL DE L'INTERVENANT

- Expert Relation Client

||| REFERENT HANDICAP

- Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation.
- Le référent handicap est Léa Ménager, 07 62 50 71 95 - lea.menager@firstgroup.fr

||| NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation : 43
- Taux d'assiduité : 87%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 96%

||| CONTACT

First Group spark, 63, avenue de Villiers 75017 Paris Mail : contact@firstgroup.fr

Lien direct accessible depuis le site internet de l'organisme de formation :

<https://www.firstgroup.fr>