



Elansité

PROFESSIONNALISATION DU MANAGEMENT



2024

ESPRIT CLIENT

SERVICE GAGNANT !



PROGRAMME DE FORMATION RELATION CLIENT

Thème : Esprit Client Service Gagnant

Version 1 (Juin 2022)

1. Objet

Comment vivre et faire vivre des expériences marquantes avec ses clients et futurs clients ? C'est l'esprit de ce module qui a pour ambition de faire bouger l'état d'esprit sur la relation commerciale et la rendre attractive. Sortir de ses croyances et de ses limites sur la relation client, être moins dans le faire et plus dans l'être, gagner en confort et en fun, choisir l'état d'esprit et la posture orientée client plutôt que la technique.

2. Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis si ce n'est faire partie de la population cible.

3. Public Cible

Dirigeants, managers, collaborateurs.

4. Objectifs

La formation vise à :

- Clarifier sa vision de la relation client,
- Faire évoluer son regard sur la relation commerciale et la vente, • Expérimenter de nouvelles approches appliquées à ses situations opérationnelles,
- Identifier comment faire vivre des expériences marquantes à ses clients, • Gagner en confort, en efficacité, en fun dans l'exercice de sa mission commerciale

A l'issue de ce parcours de formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Identifier les étapes de la relation client
- Situer son rôle et sa création de valeur dans la qualité du service rendu
- Pratiquer les approches et méthodes propices à la qualité relationnelle avec le client
- Expérimenter une méthode pour adapter son argumentaire au client
- Concevoir un plan d'action à mettre en œuvre.

Elansité– Cabinet conseil et formation – Votre partenaire qualifié pour la professionnalisation du management

42 Rue Monge, 75005 PARIS -

N° de TVA intracommunautaire : FR.34.534630025 - N° Siret : 53463002500037

Enregistrée sous le numéro 11 75 5080275 DIRECCTE IDF

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

RCS Nanterre 534630025 - APE : 7022Z

Contact : Anne Delestan

Mobile : 06.74.18.16.19 – Email : annedelestan@elansite.com



Ces objectifs n'impliquent aucune obligation de résultats pour Elansité qui s'engage simplement à fournir au client l'ensemble du support documentaire détaillé dans son offre de formation.

5. Durée

La formation s'étale sur 2 jours soit 14 heures, un suivi et un REX sont systématiquement proposés.

6. Modalités et délais d'accès

En format intra, l'inscription se fait après entretien téléphonique avec le dirigeant de l'entreprise ou le commanditaire de la formation. Il communique ensuite les coordonnées des collaborateurs inscrits à la formation. En format inter, l'inscription se fait après entretien téléphonique avec le participant. Le délai d'accès varie entre 4 semaines à 3 mois selon qu'il s'agit d'une formation en intra ou en inter.

Les informations ci-après seront communiquées dans la convocation qui sera envoyée avant la formation :

- La formation est délivrée en présentiel ou en distanciel.
- Si la formation a lieu sur place, elle sera le **de 09h à 17h chez le client**.
- Si la formation a lieu à distance : pour accéder à la formation, les stagiaires sont invités à se rendre <https://us02web.zoom.us/j/6775484694> munis de leurs identifiants de connexion fournis au moment de leur souscription.

7. Prix et règlements

Pour connaître les tarifs et modalités de règlement des formations, merci de contacter Anne Delestan, par email à l'adresse suivante : annedelestan@elansite.com

8. Contact

Dans le cadre de son offre de formation, **Elansité** permet à ses clients de contacter Elansité via l'adresse email suivante : annedelestan@elansite.com. Un numéro de téléphone est également mis à disposition des stagiaires 06 74 18 16 19.

Adresse postale, informations légales : Elansité, 42 rue Monge, 75005 PARIS



Les formations sont finançables soit par le plan de formation, les fonds propres et la prise en charge des organismes financeurs (OPCO).

10. Modalités d'évaluation

Elansité évalue les stagiaires sur la base de critères propres à Elansité. Pour ce faire, elle utilise des Etudes de cas, jeux de rôles, apports de grilles de lecture, A l'issue de chaque séquence les participants sont invités à partager les points clés retenus et le plan d'action qu'ils vont mettre en œuvre (qu'as-tu appris ; que vas-tu mettre en œuvre) qui permettent de contrôler la bonne acquisition des compétences par le stagiaire. L'évaluation a lieu avant la formation (questionnaire de positionnement pour le niveau de départ) et à l'issue (niveau des acquis suite à la formation).

11. Méthodes mobilisées

- Apports de méthodologies, de concepts.
- Facilitation d'intelligence collective et collaborative : co développement, co vision, co développement appréciatif.
- Cas pratiques, mises en situation, vidéos.
- Partages de pratiques, feed-back.
- Jeux appréciatifs (maximes, cartes, ...).

12. Dispositif de suivi de la formation

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

13. Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Si vous pensez être en situation de handicap, merci de contacter Morgane Maillot en sa qualité de référent handicap dès que possible à l'adresse mail suivante morgane.maillot@mltressources.fr pour évaluer ensemble vos besoins et voir quelles solutions sont envisageables pour vous accompagner, vous former ou vous orienter.



14. Présentation du formateur

Elansité fédère et s'appuie sur un réseau de confrères professionnels, disposant d'un vécu en entreprise, engagés dans un développement personnel et professionnel en continu. Ensemble nous nous attachons à construire des programmes au plus près des objectifs stratégiques, managériaux, opérationnels et humains des entreprises en s'appuyant sur nos complémentarités. Nous veillons scrupuleusement à identifier le formateur le plus indiqué pour chacune des missions. Tous les intervenants d'Elansité sont choisis pour leur excellence et leur humanisme et interviennent dans le respect des valeurs Elansité : BERRRET (Bienveillance, Ecoute, Respect de soi, Respect de l'autre, Responsabilité, Entraide, Tolérance). Au-delà de relations professionnelles ce sont d'abord des relations humaines et de cœur qui nous lient.

15. Indice qualité

Satisfaction globale : 19,70/20

Nombre de stagiaires formés : 80



PROFESSIONNALISATION DU MANAGEMENT



TRAVAILLONS ENSEMBLE

Contactez-nous pour discuter
de la mise en place de cette formation
adaptée à vos besoins.

Je suis à votre écoute au [06 74 18 16 19](tel:0674181619)



[HTTPS://FR.LINKEDIN.COM/IN/ANNE-DELESTAN](https://fr.linkedin.com/in/anne-delestan)