



Manager : comment développer la culture client par l'Elément Humain®

STAGE

La méthode SCHUTZ au service de la satisfaction client

“Tout le monde s'accorde à dire qu'aujourd'hui un avantage concurrentiel majeur réside dans la relation qu'une entreprise va instaurer avec ses clients.

Il s'agit ici de mesurer l'impact de vos relations de manager sur vos résultats, l'image de votre entreprise et la fidélité de vos clients. La notion de client ne s'applique pas uniquement au client externe, mais aussi au client interne...

Et si votre premier client était votre collaborateur ? Sachez créer les conditions pour qu'il se sente motivé, impliqué et puisse ensuite véhiculer, à son tour, une "intelligence client". //

Pour qui ?

▢ Tout manager souhaitant développer la culture client dans ses équipes.

Objectifs

- ▢ Manager autrement pour contribuer au développement de votre entreprise.
- ▢ Créer les conditions pour motiver ses équipes à vivre pleinement dans le quotidien avec leurs clients.
- ▢ Permettre à ses collaborateurs de satisfaire et fidéliser les clients, même les plus difficiles.

Programme

1_ Du collaborateur au client : les fondements de la satisfaction

- Se comprendre soi pour comprendre le raisonnement

du client, du collaborateur : un enjeu clé pour le manager.

- Détecter et accéder aux motivations, aux ressentis, aux émotions de tous, y compris les siens.
- Identifier les craintes personnelles pour comprendre les freins.
- S'impliquer vraiment dans la relation pour développer la satisfaction réciproque.

2_ Amener chacun à souhaiter une relation pérenne

- Actionner les leviers de la confiance pour fiabiliser les échanges avec l'équipe et les clients.
- Faire la différence : donner les moyens de satisfaire pleinement les clients exigeants.
- Donner l'envie aux collaborateurs de transformer les clients difficiles en clients fidèles.
- Utiliser l'exemplarité dans son management.

3_ Faire progresser ses équipes dans les cas les plus tendus

- Faire comprendre à ses équipes les erreurs fatales.
- Innover dans le traitement des réclamations.
- Actionner les leviers de l'écoute et du coaching de soi-même aux moments opportuns.

4_ Perpétuer la dynamique "relation client"

- Utiliser l'estime de soi comme levier.
- Diagnostiquer les points forts et les points de progrès de son équipe.
- Agir sur les forces de l'équipe et des individus.
- Formaliser son plan d'actions personnalisé et préparer celui de son équipe.

Z Les + de cette formation Z

- ▢ **Un impact personnel renforcé** : l'apprentissage par l'expérience vécue permet de découvrir et d'utiliser son potentiel pour aller plus loin dans la relation avec les collaborateurs et le développement des performances de l'équipe.
- ▢ **La pédagogie originale favorise la prise de conscience** de ses postures personnelles en relation client : imagerie mentale, autoperception, feed-back circulaire, mini-assessments et mises en situation.
- ▢ **Le nouveau test Elément CS® (Customer Service)** : validé scientifiquement, permet d'évaluer son implication et son degré de motivation en relation client. Il permet aussi un diagnostic puissant de son équipe pour un plan d'actions et d'amélioration.
- ▢ **Unique sur le marché** : cette formation s'appuie sur les concepts et outils de la méthode SCHUTZ.

3 JOURS

Réf. 6362

69 € HT Paris
60 € HT Régions

1630 € HT

Paris
8 mars > 10 mars
19 avr > 21 avr
7 juin > 9 juin
6 sep > 8 sep
20 oct > 22 oct