

IFF CV 27

Manager la culture client vers l'Excellence



PUBLIC CIBLÉ

Cadres et managers dans le service commercial voyageurs



OBJECTIFS

Le stagiaire sera en mesure de renforcer les postures de service afin d'assurer une expérience client cohérente, tout en gérant efficacement les situations critiques grâce au développement des compétences relationnelles et émotionnelles.



PRÉREQUIS

Aucun.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthode expositive, interrogative et analogique en utilisant Présentations, Carnet de route et auto-diagnostic, exercice, vidéos, quiz et évaluation.



PROGRAMME

- Comprendre les attentes et les engagements client
- Développer une culture client orientée excellence
- Améliorer la satisfaction et la relation client
- Mobiliser et engager les équipes
- Développer les compétences de service
- Ancrer les pratiques par le retour d'expérience (REX)
- Accompagner le changement managérial



DURÉE: 3 jours

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➡ **Oui**