



Formation d'une ou deux journées « Optimiser l'image de marque de votre réseau par l'expérience client »

La formation adaptée aux réseaux de franchises.



- ▶ Améliorer la qualité de l'Expérience Clients
- ▶ Fidéliser ses clients
- ▶ Gérer les réclamations clients
- ▶ Sensibiliser le personnel (équipes et encadrants) sur l'importance de la Relation Clients
- ▶ Définir sa politique de Relation Clients et ses objectifs
- ▶ Animer la Relation Clients au quotidien
- ▶ Savoir motiver ses collaborateurs
- ▶ Gérer les conflits

Une formation réalisée par des experts...

OPTIMISER LA RELATION CLIENTS

Objectif de la formation : Remettre le client au centre des priorités et sensibiliser l'ensemble du personnel qui entre en contact avec lui.

Une formation adaptée à votre secteur d'activité !

Aujourd'hui les attentes des clients sont portées par les mutations des usages et des comportements. Ils ont des attitudes différentes et la relation clients n'est plus la même. Cette formation permet aux franchisés et à leur personnel d'améliorer significativement l'accueil et les contacts avec leur client.

Les marques doivent renforcer l'écoute, offrir un accompagnement actif, être dans une posture rassurante, proposer une relation instantanée et omniprésente. Enfin, il faut être constamment à la recherche de la meilleure expérience émotionnelle pour le client.

Malgré les nouvelles technologies et des modes de consommation émergents, le client cherche de plus en plus à trouver des valeurs humaines, une expérience d'achat différenciante et personnalisée, surtout en magasin. C'est pourquoi notre formation s'adresse à toute personne en contact direct avec le client, les franchisés et l'ensemble du personnel.

Tout mettre en oeuvre pour optimiser son espace client, c'est commencer par se préparer : D'une part, en formant les équipes sur la méthodologie, les outils et d'autre part en les informant sur les attentes, les objectifs, la mise en place ...

Enfin, il faut bien sûr leur donner les moyens de réussir !

Les 4 axes primordiaux de la formation

1) Planifier la formation et préparer les équipes

- 📅 Planning de formation.
- 📄 Brochure d'information.

2) Dérouler la formation:

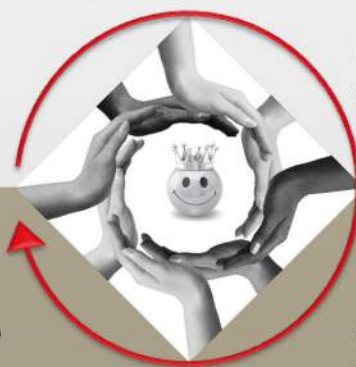
Un programme adapté à votre coeur d'activité pour chaque profil (vendeur, conseiller, manager).

4) Améliorer la qualité de l'expérience client.

Ancrer dans l'esprit de chaque collaborateur les notions de Service, d'Accueil et de Qualité.

3) Contrôler en continu une bonne mise en pratique sur le terrain grâce à des outils adaptés.

Grilles d'évaluation personnalisées.



« Nos solutions à la hauteur de vos attentes »

2 programmes de formation

▶ Accueil et service clients : une journée

Objectif : Améliorer la qualité de l'expérience client

- Les notions d'accueil et de service clients
- L'image
- L'ambiance
- L'accueil au téléphone
- L'accueil physique
- La prise de contact
- Le conseil et la vente
- L'encaissement et la prise de congé
- La fidélisation
- La gestion des réclamations

Documentation fournie pour chaque participant :

- Planning de formation,
- Brochures de formation,
- Livret de formation
- Fiche individuelle de suivi.

▶ Animer la relation clients

MODULE 1 JOUR

Objectif : Sensibiliser le personnel encadrant sur l'importance de la relation clients et lui donner des outils et des méthodes d'animations efficaces.

- Les notions d'accueil et de service clients
- Pourquoi améliorer l'expérience client ?
- Analyser sa marge de progression
- Définir ses objectifs
- Etablir sa politique de relation clients
- Placer le client au centre des priorités
- Animer ses collaborateurs au quotidien
- Etre valeur d'exemple
- Effectuer un suivi régulier

MODULE 2 JOURS

Une deuxième journée axée sur la communication s'ajoute au «module 1 jour».

- Mieux se connaître pour mieux manager
- La communication positive
- Evaluer le degré d'implication de ses collaborateurs.
- Savoir motiver ses collaborateurs
- La gestion du conflit

Documentation fournie pour chaque participant :

- Planning de formation
- Brochures de formation
- Livret de formation
- Outils d'analyse de suivi.





Formation «Animer la Relation Clients»

- ▶ Public : personnel encadrant (manager, ...)
- ▶ Durée : 1 ou 2 journées (9h-12h30/14h-17h30)
- ▶ 6 participants maximum
- ▶ Tarif : 1 jour = 800 € HT* ; 2 jours = 1500 € HT*

**Tarifs par personne*

Formation « Accueil & Service clients »

- ▶ Tous publics
- ▶ Durée : 1 journée (9h-12h30/14h-17h30)
- ▶ 6 participants maximum
- ▶ Tarif : 800 € HT par personne

Tarifs dégressifs pour les formations intra-entreprise et dans le cadre d'un déploiement au sein de votre réseau.

Règlement de 50 % à l'inscription, le solde au plus tard 10 jours avant le début de la formation.
Pas de subrogation de règlement par votre OPCA. BYSP&GO Conseil est un organisme de formation déclaré auprès du préfet de la région Midi-Pyrénées sous le N° 73 31 04932 31

- ▶ Arrêt de bus, gare et hôtels à proximité
- ▶ Tous les frais de déplacements sont en supplément (voyage, hôtel, restauration)

Organisation

BYSP&GO CONSEIL est un organisme de formation spécialisé dans le domaine du commerce associé. Bernard-Yves Saint Paul, son dirigeant, a une expérience de plus de 10 ans dans le conseil stratégique en développement de réseaux de franchise. Il a collaboré à l'émergence de plusieurs marques telles que; PROXIMECA, SYNERSOL , API, OKKIO, ALTISSIMO TOXAN, BUBBLE BUMP, BURO CLUB, GVU'IMMO, BSK IMMOBILIER, LOFTWOOD, etc.



Son expérience d'accompagnement et d'animation de ces réseaux l'ont amené à identifier les problématiques rencontrées aussi bien par les franchiseurs que par les franchisés.

Il est le créateur du CLUB FRANCHISEURS TOULOUSE regroupant plus de 30 enseignes qui échangent tous les 2 mois sur les bonnes pratiques de la profession de franchiseur ainsi que le groupe «Actualités des experts de la franchise» sur Viadéo avec plus de 1300 membres.

Intervenant

Steve SONDITJEAN



Consultant expert en Relations Clients, il a 20 ans d'expérience dans la distribution spécialisée.

Directeur de succursales et formateur, il a fait de la qualité du Service Clients son domaine de prédilection et son principal levier d'accroissement de chiffre d'affaires.

Contact



BYSP & GO CONSEIL
8 chemin des Genêts
31120 Portet sur Garonne
Tél. : 05 34 61 29 72
www.bysp.fr
contact@bysp.fr