



## Manager au quotidien la qualité de service et l'enchantement client

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation, vous saurez adopter les bonnes pratiques managériales, créer un climat de confiance favorable pour que votre équipe soit capable d'enchanter la clientèle.

### CONTENU DU PROGRAMME :

- Comprendre les mécanismes de la satisfaction Client, la posture du manager et l'engagement des collaborateurs**
  - Faire vivre aux clients « une expérience rare » et « une émotion »
  - Une relation humaine: l'enchaînement vertueux des comportements
  - L'engagement des collaborateurs
  - Le rôle du manager dans l'animation de la culture de « l'expérience client »
- Adopter les « bonnes pratiques managériales » pour motiver l'engagement des collaborateurs**
  - Savoir activer les leviers de la mobilisation des collaborateurs et des équipes
  - Mieux identifier les besoins de chacun et de l'équipe
  - Identifier les « Irritants opérationnels »
  - Optimiser le travail et la synergie au sein de l'équipe
  - Savoir déléguer et contrôler les réalisations
  - Savoir motiver, faire progresser et recadrer ses collaborateurs
- Créer un climat favorable pour une équipe soudée et synchronisée capable d'enchanter les clients développer la collaboration entre collaborateurs**
  - Ambiance et valeurs: ce qui se vit à l'intérieur, ce que captent les clients
  - Identifier les situations à risques
  - Partager la vision et développer la confiance
  - Partager « l'expérience client » pour développer la reconnaissance et motiver l'intérêt de la collaboration
  - Savoir analyser une situation, trier l'urgent de l'important
  - Transformer l'imprévu en opportunité positive

### MODALITES TECHNIQUES & PÉDAGOGIQUES :

- Utilisation par le formateur de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives ( tests, mise en situation, jeux de rôle...)
- permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances/ compétences.
- Réalisation d'un quizz /QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du diaporama d'animation utilisé par le formateur

Durée & Tarif HT
1 Jour -7h Tarif à définir
Entreprise
Public concerné
Toute personne amenée à manager une équipe
Pré requis
Compréhension du Français test de positionnement initial
Modalités d'encadrement
Formation en présentiel Formateur qualifié OPQF Ancien responsable clientèle
Lieu
ASFOREST ou en entreprise
Dates
Dates à définir

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS