



ATOUT FRANCE

FORMATION

Mardi 17 octobre 2017

Atout France

79/81, rue de Clichy - 75009 PARIS

## L'enchantement client, source de mobilisation des équipes.

Formateur : Aurélie LATAIX

### 9H00 Introduction

#### 9H10 Impact de l'expérience client sur le chiffre d'affaires

Focus sur la force de l'expérience client à long terme.

Focus sur la chaîne de valeur humaine pour augmenter le CA.

Apport : l'expérience client. Qu'est-ce que c'est ? La puissance de l'ensemble des acteurs sur tout le parcours du client visible ou invisible.

Exemple du Club Med et/ou de l'hôtel OKKO comme preuve de la valeur ajoutée de l'expérience client.

Passer de la satisfaction client à l'excellence de service.

Transmettre le focus *Client au centre* pour garantir un investissement long terme.

**Atelier collaboratif** : être capable de passer de la satisfaction client à l'excellence de service

Brainstorm

Apport : la pyramide de l'excellence de service

#### 11H00 Atelier collaboratif : être capable de repérer les émotions génératrices d'expérience client

Jeu de cartes des émotions en lien avec des mises en situations prédéfinies.

Apport : le cercle vertueux de l'enchantement.

### 13H00 Déjeuner



ATOOUT FRANCE

**FORMATION**

**Mardi 17 octobre 2017**

**Atout France**

**79/81, rue de Clichy - 75009 PARIS**

**14H00 Engager ses collaborateurs dans un objectif commun**

Adopter une posture de manager transmetteur et une communication de leadership.  
Utiliser la pyramide de la motivation et mesurer son impact.

Apport : fondamentaux de la communication du manager

Posture de manager coach : communication positive

Leadership & motivation

**Atelier collaboratif** : être capable d'adopter sa posture de manager coach

Mises en situation sur la posture managériale

Apport : engager ses collaborateurs grâce au collaboratif

Outils de créativité pour créer de la dynamique sur l'expérience client

**Atelier collaboratif** : utiliser un outil de créativité pour engager une réunion collaborative.

Mind mapping couleurs

**17H00 Conclusion**

**17H30 Fin de la formation**