

FERRANDI ENTREPRENEURS

EXPÉRIENCE ET SATISFACTION CLIENT

LIEU(X) DE FORMATION

Campus de Paris

ACCESSIBILITÉ

Le site de formation est accessible aux personnes à mobilité réduite

RYTHME

2 jours (14h)

PRÉ-REQUIS

Disposer d'un projet de création ou de reprise d'entreprise ou de création de concept pour une entreprise déjà en activité

PUBLIC VISÉ

Adultes avec un projet de reconversion professionnelle dans le secteur de la restauration

ou
Tout public en contact direct avec la clientèle

DÉLAIS D'ACCÈS

Les prochaines dates de stage seront bientôt disponibles sur notre site

MODALITÉS D'ACCÈS

Déposer un dossier d'inscription pour décrire votre projet sur le haut de la page WEB FERRANDI ENTREPRENEUR en cliquant sur **CANDIDATER**

INTERVENANTE

Marie-Dominique Michaud : Fondatrice de CX.Co.Lab

Experte en Expérience Client

Ayant travaillé dans des grands groupes de restauration comme AREAS
Spécialiste du Design de Service, de la digitalisation du parcours client et de la e-réputation

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux business de l'expérience client
- Améliorer la qualité d'accueil et de service des personnes en contact avec la clientèle par un travail sur leur attitude et leurs compétences comportementales.
- Analyser le parcours de ses clients pour garantir l'enchantement

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Comprendre les enjeux de l'enchantement client
- La personnalisation de la prestation, adaptation et flexibilité
- Le dépassement des attentes pour une expérience unique
- Les outils phares : l'écoute active, l'empathie, l'évitement du « non », la maîtrise de soi
- Faire prendre conscience des enjeux de l'expérience client sur le Business : impact sur l'activité, la communication, la visibilité, la notoriété...
- Parcours clients à 360° : de l'accueil à la prise de congés en passant par la dégustation
- Effet miroir, symétrie des attentions : expérience client / expérience collaborateur
- Identifier les leviers d'action pour créer une satisfaction optimum

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT

- Entretien individuel de positionnement réalisé par téléphone au moment de la candidature

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

- Formation-action
- Analyse critique des productions
- Mise en situation professionnelle

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation formative des acquis en cours et en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction en fin de stage
- Attestation de participation FERRANDI Paris délivrée à la fin du stage

LES RÉSULTATS OBTENUS

97,7%

Taux moyen de satisfaction globale de nos stagiaires en Formation Continue en 2021 (Très satisfait/ Satisfait)

PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

Création d'une entreprise dans le secteur de la gastronomie

TARIFS

660 euros

CONTACT

Florence Estager-Laurent

Chargé(e) de clientèle

01 49 54 17 52

florence.estager-laurent@ferrandi-paris.fr

Les informations sur cette fiche sont données à titre indicatif.

Date de mise à jour : 15/11/2022

PARIS

FERRANDI Paris
28 rue de l'Abbé Grégoire
75006 Paris

SAINT-GRATIEN

FERRANDI Paris
17, boulevard Pasteur
95210 Saint-Gratien

une école de la



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE