

Formation « Le Client au centre du débat »

Vendre ne suffit plus, pour fidéliser il faut entretenir une relation durable avec le consommateur.

Analyser

C'est l'univers de l'après produit...

Comment générer du capital affectif ? Comment créer une relation continue et personnalisée ?

Aujourd'hui quelle place pour mon client...

1. Niveau de relation Vendeur / Acheteur ; je suis Clientophobe, Clientophile, Clientropique
2. Quelle valeur immatérielle et émotionnelle perçue par le Client ?
3. Objectifs et finalités de la Mobilisation pour une nouvelle approche Client
4. Définition du plan action

Découverte du stratège marketing – Audit – Client mystère – Enquête Client et Collaborateurs

Définition du
cadre
d'intervention

Mobiliser

La Mobilisation un impératif au service du Client

5. Annonce officielle de la Mobilisation à la force vive
6. Cycle N°1 La Valorisation
7. Cycle N°2 La Satisfaction à l'enchantement
8. Cycle N°3 Développement du capital affectif par le sentiment de contribution
9. Cycle N°4 La confiance contagieuse à l'équipe

Formation « Bien recevoir » made in beboost – Mise en situation et/ou jeu de rôle – Mesure de l'impact sur le marché

Action :
Mobilisation

**Un Impact
Fort et
Durable**

Comment conserver une mobilisation par l'approche Client ?

10. **Mise en place d'indicateurs de performance**
11. **Contrôle étape par étape du cycle de la mobilisation**
12. **Animation par les trois déterminants : Le Réflexe Client, La Responsabilisation, La Considération**
13. **Adaptation au changement par l'approche Client**
14. **La politique qualité par l'approche Client**

Enquête de satisfaction – Tableau bord « Bien être Client » – Coaching par l'approche Client

Conclusion

CONCLUSION...

1. **Remise des outils opérationnels**
2. **Débriefing avec les équipes en devant de scène**
3. **Proposition d'ouvrages ou d'application ludique à la théâtralisation**
4. **Interprétation des possibilités de changement et anticipation sur l'adaptation**
5. **Prise de congé et pot de clôture**

Canevas d'outils – Ouvrages littéraires – Brunch

Poursuivre...