

## 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

Prochaine session du 11 au 12 octobre 2022

#### MODALITÉS D'ACCÈS

Déposer un dossier d'inscription pour décrire votre projet FERRANDI Entrepreneurs en cliquant sur le lien suivant (*merci de ne remplir qu'un dossier même si vous vous inscrivez à plusieurs modules*) :

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeBc1-plmkt6Zp-fnR3pw85IPNcc\\_OpGKFSHKINNUlEfyS8zQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeBc1-plmkt6Zp-fnR3pw85IPNcc_OpGKFSHKINNUlEfyS8zQ/viewform)

#### INTERVENANTE

**Marie-Dominique Michaud :**

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

97,6%

Taux de satisfaction globale de l'ensemble de nos stagiaires en Formation Continue en 2021

## 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](mailto:florence.estager-laurent@ferrandi-paris.fr)

*Les informations sur cette fiche sont données à titre indicatif.*

Date de mise à jour : 31/05/2022

### 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