

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

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

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