

PROGRAMME DE FORMATION

Ma signature relationnelle : créer des expériences client mémorables et durables

Formacode 32154

Durée de la Formation : 7,00 heures - 1,00 jour

Public visé :

Tout professionnel de l'immobilier qui souhaite établir des relations de qualité et durables avec ses clients et prospects.

Prérequis : Pas de prérequis pour cette formation.

Objectif général :

Créer une signature relationnelle unique, c'est offrir une expérience positive et mémorable qui laisse une empreinte émotionnelle durable chez vos prospects et clients, favorisant ainsi un bouche-à-oreille bénéfique.

Objectifs de l'action de formation :

Cette formation vise à :

- Être capable de satisfaire les besoins tant affectifs qu'émotionnels du client ;
- Identifier les étapes indispensables pour construire sa signature relationnelle ;
- Mettre en place les outils d'évaluation.

Nature de l'action de formation : Actions de formation

Contenu de la formation :

Mettre en place une signature relationnelle, le chemin à parcourir

1. Cartographier le parcours et analyser l'expérience client :

- Il s'agit ici d'identifier sur le parcours client les moments clés en termes d'émotions et donc à fort enjeu de satisfaction.

2. Construire un référentiel relationnel de services client au regard de ce diagnostic :

- Identifier et définir les tâches qui ne font pas partie de la description de poste officielle et qui ne sont pas reconnues par le système de récompense officiel.

3. Définir et rédiger la promesse relationnelle :

- Les attitudes et comportements à adopter .

4. Développer son intelligence émotionnelle :

- Apprendre à percevoir et utiliser les émotions pour comprendre les clients ;
- Apprendre à gérer ses propres émotions.

5. Instaurer un climat bienveillant :

- identifier l'épuisement émotionnel.
- S'assurer du soutien organisationnel et des bonnes interactions au sein de l'équipe

6. Evaluer :

- Mettre en place des indicateurs sur les attitudes et comportements pour évaluer l'écart entre la promesse et la réalité.

Les moyens d'encadrement :

Dominique BIANCHI : coach, formatrice-consultante, 20 ans d'expérience dans le domaine immobilier et des travaux d'agencement.

Moyens pédagogiques utilisés :

- Apports conceptuels et méthodologiques ;
- Analyse situationnelle à partir du vécu ;
- Outils d'analyse et de construction personnalisés ;
- Groupe de 10 personnes maximum

Moyens techniques utilisés :

Salle de formation équipée, comprenant paper board et vidéoprojecteur.

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et d'en apprécier les résultats :

- Quizz au démarrage permettant de mesurer le degré de connaissance des participants sur le sujet ;
- production finale afin d'évaluer les connaissances acquises ;
- Evaluation de la satisfaction du stagiaire ;
- Remise de feuille d'émargement et d'une attestation de formation.

Plus d'informations :

Géraldine FRANCOIS

Tél. 06.95.18.30.71

Mail : g.francois@sas-sophia.fr