

Animer la passion de servir

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation les managers sont capables de :

- Identifier les gestes et postures de la passion de servir et les mettre en pratique
- Mettre en oeuvre les rituels de management
- Fédérer les équipes sur le projet "passion de servir"

Public :
Managers , Codir

Prérequis :
Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques :

Mix pédagogique basé sur une pédagogie participative, 80% de pratique / 20% de théorie pour des acquis durables :
> Méthode inductive : travaux de réflexion en groupe - Synthèse
> Sketchs, jeux pédagogiques,
> Powerpoint et vidéos
> Fiches mémo remise à l'issue de la formation + memento numérique

Validation des acquis :
Evaluation finale - Questionnaire
Certificat de réalisation

Formateur :
> Formateur Vente, management et communication

Nous consulter pour toutes les questions relatives à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap.

PROGRAMME

JOUR 1

1- LANCEMENT :Programme, objectifs

2- PRENDRE LA MESURE DE LA VALEUR CLIENT
ça bouge autour de nous !

3- LA PASSION DE SERVIR
Les éléments clé de la passion de servir
Ateliers clients : dans la peau du client
Mesure de la passion de servir

4- MIEUX CONNAITRE NOS CLIENTS ET ADAPTER NOTRE COMMUNICATION
Comprendre les moteurs de nos clients
Adapter notre communication à tous les clients

5- L'ART DE L'ECOUTE ET DU QUESTIONNEMENT
Poser les bonnes questions pour découvrir le projet et la motivation du client
Détecter les pièges qui vous font gagner du temps sur une vente
Mise en situation en salle par trinôme (1 client, 1 vendeur, 1 observateur)

JOUR 2

1- BOOSTER LES COMPLEMENTAIRES
Les complémentaires comme une évidence

2- LES RITUELS D'ANIMATION
Les attentes des collaborateurs
Développer une compétence - Soleil des compétences
Feed back - Débrief de vente - Brief - Coaching vente - Entretien individuel
Objectif du rituel - quand - comment
Mise en situation en salle par trinôme (1 client, 1 vendeur, 1 observateur)

3- PROJET "PASSION DE SERVIR"
Construire le projet de l'établissement autour de la passion de servir
Etablir un plan de mise en oeuvre
Les "ça marche" et les "ça ne marche pas" !

4- VALIDATION DES ACQUIS
Questionnaire

5- SYNTHESE ET AXES DE TRAVAIL
Echanges mutuels
Fiche d'évaluation et engagements