CEPSO FORMATIONS – EDITION

CEPSO FORMATION
26, avenue de Suffren - 75015 PARIS
Téléphone 01 44 49 19 50
www.cepso-formation.fr - e-mail : cepso@socaf.fr

SE DIFFÉRENCIER EN FAISANT VIVRE UNE EXPÉRIENCE CLIENT UNIQUE

Conforme à l'article 3 du décret n° 2016-173 du 18 février 2016 relatif à la formation continue des professionnels de l'immobilier pour le renouvellement des cartes professionnelles

DURÉE

1 journée en distanciel synchrone collectif (visioconférence) de 7 heures - De 9 h 30 à 13 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 30

PUBLIC VISÉ

- Personnel titulaire de la carte professionnelle ou personnel habilité
- Aucun prérequis nécessaire

OBJECTIFS

- **Proposer à ses clients une expérience plus performante et qualitative et ainsi les fidéliser**
- Améliorer la satisfaction client
- Définir et mettre en œuvre des parcours clients performants
- Identifier les incontournables du concept et savoir les mettre en avant
- Construire son tunnel de vente

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

- Explications concrètes, nombreux exemples à l'appui, projection de documents. Questions-réponses avec les participants afin de jauger le degré de compréhension et de valoriser les échanges.
- Différents supports et outils leur seront remis durant le stage
- La formation sera dispensée en visioconférence via l'outil Zoom
- La formation sera animée par Richard LOURDAIS : Formateur Consultant Sénior

CONTENU DE LA FORMATION *(Les durées ci-dessous sont données à titre indicatif et sont susceptibles de varier)*

DÉBUT DE LA FORMATION : 9h30

Accueil (15 min)

Présentation par le CEPSO
Tour de table et évaluation des niveaux

Clarifier son positionnement actuel Expérience Client : (30 min)

- Identifier les pistes pour renouveler son positionnement et se différencier

Définir l'expérience client (30 min)

Différencier expérience client de la relation client
Identifier les caractéristiques d'une expérience client réussie

Pause (15 min)

Dernière mise à jour : 13 novembre 2024

Les étapes du parcours client (30 min)
Les 3 dimensions de l'expérience clients
Les 4 phases de l'expérience clients

La personnalisation de l'expérience client (1h)
Appréhender les 3 besoins du client
Personnaliser l'expérience Client

Pause déjeuner (1h)

Construire son référentiel expérience client (1h)
Choisir son mode opératoire
Imaginer de nouvelles expériences client

Autodiagnostic de votre relation client - Change now (45 min)
Définir les profils ciblés (buyers personas)
Intégrer la carte d'empathie Pain/Gain

Pause (15 min)

Comment se différencier (1h)
Définir sa stratégie océan B&R pour créer une véritable valeur ajoutée
Analyser le canevas stratégique
Réaliser sa matrice ERAC

Formuler la proposition de valeur (15 min)

Formaliser ses tunnels de vente – physique et numérique (30 min)

Conclusion de la formation (15 min)
Remplissage du quiz de validation des connaissances et du questionnaire de satisfaction
Tour de table et bilan de la formation

FIN DE LA FORMATION : 17h30

SUIVI ET ÉVALUATION

- Afin de suivre l'exécution de l'action de formation, le centre de formation édite un relevé de connexion mentionnant le temps de présence du stagiaire contresigné par le formateur.
- À l'issue de la formation, une fiche d'évaluation est remise aux stagiaires, elle permet de déterminer si celui-ci estime avoir atteint les objectifs fixés sur le présent programme et ce qu'il va mettre en place à l'issue de la formation.

COÛT DE FORMATION

- 324 € TTC (Sociétaire SOCAF) / participant (soit 270 € HT)
- 372 € TTC (Non sociétaire SOCAF) / participant (soit 310 € HT)

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Dans le cas où le stagiaire présenterait des difficultés d'accès à sa formation, pour raison de handicap, permanent ou provisoire, même léger, merci de nous en informer dès l'inscription afin d'étudier ce qu'il est possible de mettre en place pour adapter la formation à sa situation.

Dernière mise à jour : 13 novembre 2024