

FORMATION INTER-ENTREPRISES

Jeudi 20 novembre 2014 à Paris

Promouvoir un discours ou une posture clients dans votre organisation

La posture, le discours et les comportements des équipes de vente, de conseil ou SAV face au client, sont des enjeux majeurs pour les entreprises. Et pourtant...

Lourdeur hiérarchique, difficulté de faire entendre un message qualitatif, multiplicité des produits, difficulté de changer les habitudes, nombre de personnes à former, etc. les difficultés ne manquent pas. Comment faire lorsqu'on est responsable de promouvoir le bon discours produit ou la bonne posture client à l'intérieur de son entreprise ?

Objectifs pédagogiques

- Identifier les difficultés et enjeux liés la diffusion d'un discours produit, d'une posture de service ou des bons comportements clients dans une organisation,
- Prendre du recul sur son propre rôle
- Travailler collectivement sur des cas concrets (proches des problématiques des participants) pour identifier des leviers d'actions concrets,

Cible

- Responsables marketing, Responsable animation des ventes, Responsable qualité de service... Cette formation s'adresse à toute personne en charge de la promotion d'un produit, d'un service ou de comportements face au client, dans son entreprise.

Format

Date & horaires : Jeudi 4 décembre 2014, de 9h à 17h30.
Participants : 8 à 10 personnes
Durée : 1 journée
Lieu : Paris Intra-Muros

Tarif

Tarif pour la journée de formation : 850 Euros HT*
*TVA applicable de 20%.

Points forts de la formation

Une formation adaptée aux participants :

- En amont, via un questionnaire permettant de comprendre le contexte et les attentes
- Durant la journée selon les remontées des participants
- En aval, avec un débriefing individualisé 2 à 3 semaines après la formation

Une pédagogie fondée sur des cas concrets

- Des apports pratiques adaptés aux cas étudiés
- Une animation qui s'appuie sur le partage d'expérience des stagiaires
- Mise en scène ludique grâce à des techniques théâtrales

Une réflexion collective encouragée entre participants de différents secteurs :

- Contexte non-concurrentiel : 1 seule entreprise par secteur d'activité,
- Une co-animation pour plus de dynamisme et d'interactivité.

Déroulé de la formation en 4 temps

Quels problèmes rencontrez vous?

-

Prise de recul par rapport à son propre rôle

- Quel est mon rôle sur le sujet ?
- Quels sont mes leviers d'action ?
- Sur quoi n'ai je pas de prise ?

Cas pratiques :

- Etude commune de quelques cas concrets correspondant aux problématiques spécifiques des participants
- Identification des leviers possibles et outils à disposition du manager

Réflexion collective et partage de pratiques

Les formateurs

Thomas Royère, fondateur d'un rôle à jouer

Diplômé de l'ESSEC en 1999, Thomas a effectué une première partie de carrière en marketing et développement et a exercé notamment les fonctions de Directeur marketing dans les services financiers.

Après des études théâtrales, Thomas s'est spécialisé, depuis 2010, dans le théâtre d'entreprise et le conseil, au travers d'abord du poste de Directeur général adjoint de la société *Théâtre à la Carte*, et depuis 2013, de la direction d'*un rôle à jouer*. Il est également professeur en organisation & management, à l'ESCP.

A la fois entrepreneur, comédien, consultant et formateur, il travaille depuis 4 ans à accompagner et former des managers, à accompagner des équipes marketing ou commerciales dans leur développement.

Arnaud Allesant, co-fondateur & directeur associé de Customer Factory

Diplômé de l'ESSEC en 1999, Arnaud a effectué une première partie de carrière comme consultant en stratégie et organisation au sein de Deloitte Consulting

Il exerce ensuite la direction marketing et commercial des Thermes Nationaux d'Aix-les-Bains, 1^{er} établissement thermal de France, pour concevoir et mener à bien le plan de retournement commercial de l'établissement.

Il accompagne depuis 5 ans Grands Comptes et ETI dans l'amélioration de leur expérience client. Il est professeur associé en marketing client de Grenoble Ecole de Management

Contacts

Thomas Royère
troyere@unroleajouer.com
Tel 06 60 13 35 61
www.unroleajouer.com

Arnaud Allesant
Arnaud.allesant@customerfactory.fr
Tel 06 89 12 98 63
www.customerfactory.fr