



## Accroître la satisfaction client pour vendre mieux et plus avec la ludopédagogie

<i>Objectif de la formation</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Explorons les champs de la satisfaction client avec une approche ludique pour ouvrir le champ des possibles</li><li>➤ Approprions-nous d'autres approches et solutions à travers l'expérimentation offerte par le jeu</li><li>➤ Inventons une nouvelle façon d'accueillir et de vendre en vivant une expérience apprenante différente, ludique et éclairante</li></ul>
<i>Durée/Date</i>	2 jours, soit 14 heures, dates à déterminer
<i>Coût</i>	A déterminer
<i>Prérequis/Public</i>	Aucun prérequis – Personnes chargées de l'accueil ou en relation avec la clientèle - 10 Participants maximum par groupe – Salle de formation suffisamment grande pour permettre de travailler en sous-groupes
<i>Lieu</i>	Site client ou location de salle
<i>Méthodes, moyens et évaluations</i>	<p>Formation intra en présentiel</p> <p>Ludopédagogie : alternance de vidéos, photolangage, brainstorming, sérieux game, workshop et jeux de rôle. Des scénarios immersifs de situations de télétravail compliquées sont proposés et les rôles distribués aux participants. Ils doivent alors trouver des solutions et déterminer les plans d'action de chacun afin de les mener à bien. Les debriefs successifs permettent d'analyser les expériences vécues et d'en tirer un enseignement en vue d'une appropriation dans sa posture de chargé(e) de l'accueil.</p> <p>Méthodologie pédagogique mise en œuvre : Orientation et accompagnement des participants par la Consultante. Evaluation des positionnements et des progressions constante. Débrief en fin de séance pour enseignement et réorientation de la poursuite des mises en situations à travers le jeu. Puis en fin d'après-midi pour conforter les apports selon le souhait des participants. Etudes de fiches mémos pour lier une compréhension et une appropriation théoriques à l'expérimentation ludique. Identification des leviers de gain de d'efficacité et de QVT observés et détermination des plans d'action individuels.</p> <p>Evaluation des apports et de la satisfaction à la fin de la session (tour de table et questionnaire individuel de satisfaction).</p> <p>Evaluations des participants précédents : 20/20 « Très ludique et en même temps très instructif. J'ai adoré. Très positif. »</p>
<i>Contenu</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ C'est quoi la satisfaction client aujourd'hui ? (vidéos, photolangage, brainstorming)</li><li>➤ L'accueil m'a « tuer » ! Les 5 pathologies de l'accueil qui vous guettent et comment les éviter (photolangage, illustrations, workshop)</li><li>➤ L'effet d'une bonne démarche marketing sur l'accueil et la relation client ou comment rendre un client heureux... (sérieux game, scénarios, jeux de rôle)</li><li>➤ L'avènement du super accueillant efficace et bien dans sa peau (quizz, workshop)</li></ul>