



Satisfait ou remboursé



SENAKPON
Coaching & training

FRONTLINERS WORKSHOP

REUSSIR LE SERVICE A LA CLIENTELE ET L'EXPERIENCE CLIENT AUJOURD'HUI AFIN DE TRANSFORMER SES CLIENTS EN COMMUNAUTE, EN EVANGELISATEURS LOYAUX ET APPORTEURS D'AFFAIRES.



“ CELUI QUI NE SAIT PAS SOURIRE
NE DOIT PAS OUVRIR UNE BOUTIQUE

PROVERBE CHINOIS

Partenaire



VENDREDI 03 DECEMBRE 2021
08H – 16H30
GOLDEN TULIP HÔTEL / COTONOU

+229 97 21 69 94 / 95 60 17 72 / 97 33 42 32

info@senakpon.com

CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Aujourd'hui, plus de 75% des clients qui décident d'aller acheter ailleurs, font des infidélités ou qui quittent définitivement une entreprise ne le font pas, à cause de la cherté des produits ou services, ni à cause de la distance à parcourir, non plus à cause de la concurrence, mais à cause de L'ATTITUDE des chargés de clientèle ou du service à la clientèle, en générale.

L'expérience a montré qu'aucun produit n'est cher en réalité et que le consommateur est prêt à déboursier pour un produit ou un service quand cela répond à un besoin, quand il est satisfait et surtout, au-delà de tout, lorsqu'il est traité royalement.

Aujourd'hui nous avons à faire à une clientèle de plus en plus avertie, exigeante et qui dispose pratiquement des mêmes informations que les vendeurs ou les commerciaux et les chargés de la clientèle. Beaucoup de clients voyagent et s'attendent souvent à ce que la manière dont ils sont servis et traités royalement à l'étranger, que ce soit le cas une fois de retour chez eux. Pour ceux qui ne voyagent pas, ils regardent à la télé et sur les réseaux sociaux, comment les clients d'autres pays sont traités ; ainsi que les avantages et la qualité des services et produits dont ils bénéficient. De ce fait, les clients domestiques ont l'impression qu'ils vivent dans un monde parallèle et que c'est juste leurs portefeuilles qui intéressent les entreprises.

La plupart des entreprises déploient beaucoup d'énergies et d'argent dans la communication et le marketing et font du charme pour conquérir de nouveaux clients. Mais une fois les clients conquis, le service à la clientèle est catastrophique.

A quoi cela sert de (d') :

- faire des campagnes de promotion,
- faire de la publicité sur les médias locaux et internationaux,
- organiser des journées portes ouvertes,
- investir dans des campagnes digitales,

- recruter des influenceurs pour les produits et services...

Si c'est pour, à la fin, ne pas satisfaire les clients ?

Ajoutons que bon nombre de collaborateurs, qui ont en charge la clientèle, ne savent pas en réalité gérer les clients : les plaintes, les réclamations, les ignorances, les humeurs des clients...

Les chargés de clientèles, eux-mêmes, croupissent sous des défis de tous ordres: maîtrise émotionnelle, défis de couples et familiaux, défis relationnels, manques d'énergies..., desquels ils ne s'en sortent pas ou difficilement. Très souvent ils s'en prennent aux clients, en font la cause de leurs défis personnels et ils en viennent aux querelles, aux altercations et parfois aux mains. Les gens qui ont de la peine à se gérer eux-mêmes ne peuvent pas gérer les autres.

Il y a entre autres trois composantes essentielles pour réussir à satisfaire et à réussir l'expérience client aujourd'hui:

- o Des produits et des services qui répondent aux attentes des clients ;
- o Tenir les promesses de la vente ;
- o L'état d'esprit et l'attitude des gens qui sont censés délivrer les produits et s'occuper des clients après la vente.

Même si les deux premières conditions sont réunies et que la troisième n'est pas au rendez-vous, vous ne pourrez pas parler de clients (mais plutôt d'acheteurs à la sauvette), ni de communauté (parce qu'il n'y aura pas de loyauté entre vous et des gens qui n'ont pas de raison de vous rester fidèles et peuvent partout)

PLAIDOYER

Que vous soyez une entreprise commerciale ou non, il est absolument important voire primordial pour vous de faire participer vos collaborateurs à cette session. Nous avons passé des semaines à préparer cette formation et avons rassemblé des connaissances inédites que nous sommes impatients de partager avec vous. Si vous n'avez jamais participé à nos formations, vous ratez vraiment des choses parce que **NOTRE PROMESSE** pour vous c'est **LE RESULTAT**. Pour nous tester donc, envoyez quelques participants sous forme d'éclaireurs et après vous nous direz.



RESULTATS POST-FORMATION

A la suite de cet atelier, les participants doivent pouvoir :

- Connaître et rentrer dans la nouvelle psychologie de la qualité du service à la clientèle afin d'adopter, à chaque fois, l'attitude qui conduit à la satisfaction optimale des clients ;
- Comprendre que le client d'aujourd'hui a définitivement changé, que les choses ne seront plus comme avant et que cela ne sert à rien de lutter contre ça ;
- Disposer d'outils et de techniques pour dépasser leurs défis personnels et être à chaque fois à la hauteur des défis de la qualité de service à la clientèle ;
- Disposer d'outils pour offrir, à chaque fois, un service charmant et royal à la clientèle, à commencer par la qualité de l'accueil et le sourire spontané ;
- Utiliser l'art des questions pour cerner, comprendre et synthétiser les besoins des clients afin d'y apporter les meilleures solutions possibles ;
- Se mettre dans la dynamique nécessaire à la célérité dans le service à la clientèle
- S'intégrer facilement à son équipe et créer avec les autres, la synergie nécessaire à l'optimisation de la qualité de service à la clientèle, mais surtout à l'entrain et à l'épanouissement collectif et individuel.

PROGRAMME

8H00-
10H30

Caractéristiques du nouveau client- type d'aujourd'hui

Les bouleversements de comportements de consommation induits par la crise sanitaire du Covid-19 au niveau de la clientèle.

Comment lire les tendances de consommations en amont afin de pouvoir innover rapidement et adapter son service à la clientèle ? **L'effet papillon dans le comportement de consommation.**

LES 10 EXCUSES QUI NE VOUS SAUVERONT PLUS SI VOUS RATEZ LE SERVICE A LA CLIENTELE AUJOURD'HUI.

Pourquoi le client n'a jamais tort quels que soient son attitude et les écarts de comportements qu'on peut lui reprocher ?

Pourquoi les clients ne remplissent plus les fiches de satisfaction et n'écrivent pas dans les boîtes à suggestions ? LES OUTILS STANDARDS QUI NE MARCHENT PLUS.

ETUDE DE CAS : Comment utiliser les attitudes des clients comme test de personnalité des chargés de clientèle afin de les modéliser comme outils de formations pour les nouveaux chargés de clientèles.

10H30 –
10H 45

Pause-café

LES 09 CHOSES QUI EXPLIQUENT L'INCAPACITE DES COLLABORATEURS A GERER LES CLIENTS QUALIFIENT DE DIFFICILES AUJOURD'HUI

Pourquoi les gens qui ne sont pas en paix avec eux-mêmes ne peuvent pas créer les conditions de paix et de joie pour les autres ?

Les 5 raisons scientifiques qui expliquent l'écart dans la qualité de service à la clientèle.

Mécanismes à mettre en place ou à renforcer pour ne pas rentrer dans les statistiques des entreprises dont les clients se plaignent constamment.

TRAITEMENT DES CAS PRATIQUES QUE VIVENT LES PARTICIPANTS DANS LEURS ENTREPRISES ET ORGANISATIONS

+ 5 outils d'auto-coaching pour réussir à se maîtriser devant n'importe quelles situations.

13H15 –
14 H

PAUSE DÉJEUNER

CAS PRATIQUE : Process de collecte et de traitement des plaintes et feedback des clients pour faire un profilage des clients et mieux former les agents à l'interne.

COMMENT FAIRE POUR NE PAS ETRE VICTIME DE LA RANÇEUR DES CLIENTS QUAND ON EST EN SITUATION DE MONOPOLE OU DE DOMINANCE DANS SON SECTEUR AUJOURD'HUI ?

Pourquoi l'humour et l'autodérision sont les armes implacables pour gérer les crises et les énervements du client au 21s

COMMENT ARRETER DE SE PRENDRE AU SERIEUX ET SE DEBARRASSER DE SON EGO POUR REUSSIR LE SERVICE A LA CLIENTELE

Les 15 phrases qu'il faut prononcer intérieurement pour rester maître de soi-même face à un client qui cherche à vous déstabiliser ? Simulation et cas pratique

Les 5 attitudes professionnelles à adopter en face du client et qui vous permettront d'influencer le client afin qu'il soit plus cordial.

BOITES A OUTILS DU CHARGE DE CLIENTELE !!!

14H10 –
16H 45



AVIS IMPORTANT

Cette formation peut être déroulée à l'interne pour votre entreprise ainsi qu'en ligne (vidéo conférence)



CIBLE

Les chefs départements (communication, marketing, commercial...). Les chefs d'agences, de succursales de : banques, assurances, microfinances, eaux, électricités. Les chargés de clientèle, les chargés de comptes (grands comptes, Pme-Pmi, particuliers...), ..., les assistantes de directions, les réceptionnistes, les agents de comptoirs, les livreurs, les centres d'appels, les chefs d'unités et d'ateliers...

COUT - DATE - LIEU

- **109.000Fcfa TTC**/participant
le Vendredi **03 Décembre à Golden Tulip**
Hôtel de Cotonou de 08h à 16h30.
- **99.000Fcfa TTC** à partir de 3 participants

ANIMATION

Cet atelier sera animé par les coaches **Marcellin S. GANDONOU & Gildas S. TONOUKOIN**

GANDONOU S. MARCELLIN EXECUTIVE COACH
(11 LIVRES) - AUTEUR - CONFÉRENCIER

Avec plus d'une dizaine d'années d'expériences dans la formation, le coaching, l'accompagnement des dirigeants, des entrepreneurs, des jeunes entrepreneurs et des PME, GANDONOU S. Marcellin a déjà formé et coaché plus de 25.000 Top Managers, Managers, chefs d'entreprises, officiers, avocats, architectes, équipes, jeunes entrepreneurs... à travers l'Afrique (Bénin, Burkina, Côte d'Ivoire, Cameroun, Ghana, Mali, Niger, Sénégal, Togo...).

Fondateur & CEO de SENAKPON COACHING & TRAINING un cabinet de formation et de coaching présent en Afrique francophone (Bénin, Côte d'Ivoire, Congo Brazzaville, Togo), il est auteur d'une douzaine de livre sur le management, le leadership et le développement personnel : Mon plan personnel de transition vers l'excellence, les 7 greniers de la vie, le Nouveau leadership, Accélérez vos performances, Des proverbes Africains au Leadership et Développement Personnel...

Il est président de la FONDATION SENAKPON qui organise chaque année le Salon International des Proverbes et Sagesses Africains (SIP-SA) avec pour vision d'enseigner le leadership et le développement

personnel à travers les proverbes africains. Il a coordonné un livre sur lequel sont intervenus 14 coaches d'Afrique et de la diaspora, un livre dans lequel ont été commentés 365 proverbes africains sous l'angle du développement personnel.

Il intervient comme expert et paneliste sur plusieurs fora, webinaires, conférences sous-régionaux et internationaux. Il est titulaire d'une maîtrise en Droit (Sciences Politiques et Relations Internationales) ainsi que d'un Master II en Management des Organisations (Ressources humaines).

GILDAS S. TONOUKOIN est Coach & Entrepreneur depuis 2012 et est Directeur de SENAKPON Coaching & Training Bénin. Il a déjà formé et coaché plus de 10.000 cadres et leaders des organisations telles que GIZ, PLAN INTERNATIONAL BENIN, FNM, SUNU Assurances, NSIA Assurances, APHEDD Finances, Société Générale des Banques, IFE Voyages, Born Fondaine, SOBEBRA, Vital Finance, MTN, Diamond Bank, CEB, Cajaf Comon, CMA CGM, JNP, Maesk Lines, COBENAM, SONEB, SBEE, LNB, TINCY GROUP, CNERTP, AGETIP, AGETUR, PEBCo BETHESDA, APIEX, PADME, PAPME, MAPCOM, CEPEPE, CFAO...

Il a conduit et faciliter des team buildings au Bénin et au Togo avec des structures comme ALIANZ BENIN, CEB, CFAO...

Il a déjà écrit 8 livres dans le domaine du développement personnel, leadership, intelligence financière, management, l'entrepreneuriat... Il est titulaire d'un Master Recherche (BAC+5) en Finance et Contrôle de Gestion à la FASEG et à déjà diriger plusieurs institutions au Bénin.

QUELQUES REFERENCES

