

XSENS 360°

Construisez l'excellence de votre relation client

EXCELLENCE de la relation client

ÊTRE MIEUX - FAIRE MIEUX

Mindset positif - Raison d'être - Accompagnement Projet

FACILITATEUR ET ACCÉLÉRATEUR DE CROISSANCE SOCIALEMENT RESPONSABLE

XSENS HD SARL

1 impasse du Haut Cormier - 44700 ORVAULT
R.C.S. Nantes - SIREN : 840 028 666 NAF : 7022Z

contact@xsens-hd.com

06 66 61 18 65

06 61 80 41 33

numéro 52440840544 auprès du préfet de région de PAYS-DE-LA-LOIRE

Organisme de formation

Déclaration d'activité enregistrée

ACCOMPAGNEMENT

XSENS **360°**

Construisez l'excellence de votre relation client

L'EXCELLENCE DE LA RELATION CLIENT

L'accueil client ne se résume pas à l'accueil téléphonique et physique.

Pour être dans l'excellence de la relation client, celui-ci doit être positionné au centre des préoccupations, de façon constante et avec la volonté de répondre à ses besoins.

Nous proposons une démarche globale qui sensibilise au maximum les collaborateurs sur l'accueil client, à tout moment et dans toutes les actions qui sont menées.

XSENS 360° ... une expérience client co-construite !

IMPACTS : *Implication, engagement, enthousiasme, cohésion, différenciation, constance, confiance, adhésion.*

... une relation de confiance avec vos clients !

ACCOMPAGNEMENT

XSENS **360°**

Construisez l'excellence de votre relation client

LIEU

À définir

DATE

Sur demande

DURÉE

2 jours mini

PUBLIC CIBLE

Pour toute entreprise souhaitant améliorer sa relation client

CONDITIONS D'ACCES

Nos formations sont accessibles à tous. Pour des personnes se trouvant en situation de handicap, nous abordons ensemble les ajustements à envisager par le biais d'un rdv téléphonique, en amont de la session.

À LA SUITE DE CET ACCOMPAGNEMENT,

... vous aurez défini vos exigences pour tout ce qui touche à la relation client et co-construit une charte permettant d'être dans la constance. Quel que soit le point de contact entre l'entreprise et le client, la charte est portée par l'ensemble des collaborateurs.

OBJECTIFS

L'accueil client va au-delà de l'accueil téléphonique et physique. Pour être dans l'excellence de l'accueil, le client doit être positionné au centre des préoccupations, de façon constante et avec la volonté de répondre à ses besoins.



BÉNÉFICES

- Améliorer l'expérience client
- Adhésion
- Cohésion
- Charte personnalisée,
- Constance
- Homogénéité
- Création de confiance
- Augmentation des recommandations
- Augmentation du chiffre d'affaires

ACCOMPAGNEMENT XSENS **360°**

Construisez l'excellence de votre relation client

VOTRE PARCOURS EN 3 ÉTAPES

1



ACCOMPAGNEMENT XSENS **360°** DÉFINITION DU PARCOURS CLIENT

Être dans l'excellence de la relation client

Identifier le cheminement d'un client (ou prospect) dans l'entreprise.
Déterminer les points clés de ce cheminement (internet, accueil téléphonique, accueil physique, RDV, Proposition, Suivi, Compte-rendu...).

Pour chaque point clé, identifier comment créer de la confiance et éviter la défiance.

Cet accompagnement est fait pour vous !

2



ACCOMPAGNEMENT XSENS **360°** ÉLABORATION D'UNE CHARTRE

Être dans l'excellence de la relation client

À partir des points clés identifiés lors de l'étape 1, nous proposons à l'ensemble de l'équipe une approche participative pour coconstruire les exigences de l'entreprise, pour que chacun adhère et soit impliqué dans la démarche. Le but est d'arriver à une approche consciente et intégrée de l'accueil client.

Cet accompagnement est fait pour vous !

3

FORMATIONS RECOMMANDÉES



FORMATION XSENS **360°** RELATION COMMERCIALE

Être dans l'excellence de la relation client

Intégrer les fondamentaux de la relation commerciale. Développer un savoir-être dans la relation commerciale. Comprendre les motivations et les freins à la relation client. S'approprier les techniques d'un conseil de qualité associé à l'écoute active.

Cette formation est faite pour vous !



FORMATION XSENS **360°** ACCUEIL CLIENT

Être dans l'excellence de la relation client

Offrir un accueil physique et téléphonique de qualité aux clients. Identifier le comportement et les besoins des personnes. S'approprier les outils et techniques d'accueil en fonction des exigences des clients. Devenir l'ambassadeur de son entreprise en soignant sa présentation.

Cette formation est faite pour vous !

ACCOMPAGNEMENT XSENS **360°**

Construisez l'excellence de votre relation client

PROFIL DE L'INTERVENANT

Dominique Tremblin, cofondateur de XSENS HD, passionné par l'accompagnement de l'humain : «Développer votre savoir-être afin de pleinement développer votre savoir-faire». 6 ans de développement commercial dans des laboratoires de phytothérapies, 15 ans d'expérience en accompagnement individuel, 7 ans d'expérience en accompagnement d'entreprises. Naturopathe Heilpraktiker DE. Formateur Consultant certifié. Praticien PNL par Robert Dilts, Process Com, Certifié QVT. Conférencier.



PROFIL DE L'INTERVENANTE

Hélène AUBINEAU la «Vendéenne», cofondatrice de XSENS HD, passionnée par le fait de créer et de construire : "Vous accompagner pour que chaque projet soit une réussite, avec une méthode qui associe du rond et du carré"

Consultante

20 ans d'expérience en pilotage de projets en entreprises

DESS Stratégie et Ingénierie en Formation d'Adultes

Ecole de commerce

CONTACT

Votre interlocutrice : Hélène AUBINEAU 06 66 61 18 65

Mail : contact@xsens-hd.com

Organisme de formation - Déclaration d'activité enregistrée

N° 52440840544 auprès du préfet de région de PAYS-DE-LA-LOIRE

MODALITÉS ET TARIFS HT

Consultez-nous pour un projet personnalisé

L'entreprise est élue tous les jours par ses clients...

François Michelin

