

Customer Care

Améliorez votre état d'esprit et créez les éléments essentiels d'un service de qualité



Une approche au service des entreprises, pratique, innovante, établie sur des bases scientifiques, fruit de la recherche multidisciplinaire en neurosciences et sciences du comportement.

Le Customer Care est souvent la vitrine majeure de l'entreprise et l'interface essentielle avec le client.

La capacité du customer care à entretenir la relation client est indispensable pour les bénéfices de l'entreprise.

Son objectif est d'aller au-delà de la satisfaction client et de renforcer le lien de confiance sur la durée. C'est un élément différenciateur clé.

Son savoir-être, ses capacités d'écoute et de communication seront déterminantes.

Neurolead vous propose d'améliorer la satisfaction client grâce à une approche innovante et efficace.

OBJECTIFS

1. **L'attitude du customer care : engagé et détaché.** Adopter une attitude de recul tout en étant complètement impliqué pour gérer ses émotions et garder sa lucidité et son écoute
2. **On ne fait bien que ce qui nous plaît :** aider le customer care à trouver du plaisir dans son travail et à gérer son stress

3. **Communication :** apporter des outils concrets pour gérer positivement et rapidement les états émotionnels des clients comme par exemple : frustration, impatience, inquiétude, dominance...

PROGRAMME

- Développer et pratiquer le Growth Mindset et l'intelligence adaptative
- Découvrir les clés de gestion du stress
- Diminuer ses rigidités et ses antivaleurs
- Intégrer le modèle IMPACT et les étapes d'une communication positive

NEUROSCIENCES

Important : ceci **n'est pas une formation en neurosciences** mais **bien en gestion des comportements : le sien et celui des autres.**

Les neurosciences ont comme avantage d'apporter un **mode d'emploi clair** des comportements humains, ce qui les rends **plus accessibles à tous.**

PÉDAGOGIE

- 60% de pratique et d'exercices
- Pédagogie de la découverte
- Un modèle innovant et concret
- Les découvertes les plus récentes en neurosciences et en sciences du comportement
- L'appui d'un centre de recherche
- La pérennisation des acquis

PUBLIC CIBLE

- Customer care ou apparenté

FORMATEURS

Des trainers **diplômés de l'INC** (Insitute of Neurocognitivism), **issus du même métier** et disposant des méthodes les plus **modernes et innovantes** basée sur les **neurosciences**.

EN PRATIQUE

- Durée : 1 jour
- 1 jour de rappel quelques mois plus tard, soit d'accompagnement individuel pour résoudre des problématiques ciblées
- Lieu : Intra entreprise ou interentreprises
- Horaires : 9h00-17h00



NEUROLEAD
THINK GREAT, PERFORM BETTER

Raffaele Di Francisca +32 477 17 04 95
info@neurolead.net - www.neurolead.net