



# Neuro Active

## Transformer ses clients en ambassadeurs de sa marque

La formation « Transformer ses clients en ambassadeurs de sa marque » vous permettra de diagnostiquer et valoriser votre fichier client, d'adopter de comportements qui favorisent la fidélisation, de gérer les insatisfactions méthodiquement et régulièrement, d'identifier les éléments d'un conflit pour mettre en place une stratégie de gestion des conflits au téléphone et d'activer l'envie des clients de parler de votre marque et de vos prestations. Spécialiste des formations sur mesure nous adapterons le programme en fonction de vos besoins et de vos attentes.

### Pré-requis

Aucun.

### Public concerné

Toute personne en contact quotidien avec du public.

### Durée et tarif de la formation

La durée de la formation varie en fonction du niveau de base de l'apprenant et des objectifs d'utilisation formulés. Les tarifs sont disponibles sur devis.

# Contenu de la formation

---

Autodiagnostiquer ses talents, ses limites  
actuelles dans sa capacité à se faire  
recommander par ses clients

Exprimer et partager sa « vision du monde »

Identifier ses points forts et partager de bonnes  
pratiques

Identifier ses axes de progrès et s'entraider

Se questionner, individuellement et collectivement, au  
sujet des besoins pour mieux fidéliser ses clients et les  
inciter à nous recommander

Comportements et facilités favorisant la  
recommandation des clients

Solliciter régulièrement l'avis de ses clients

Exploiter les satisfactions par rebond

Traiter de manière efficace les insatisfactions clients

Distinguer les différents profils de clients ambassadeurs

Freins et empêchements

Organiser des moyens d'analyser l'origine des  
commandes

Mettre en place et/ou faire évoluer un système de  
recommandation et récompense

Gérer son temps pour s'impliquer personnellement et  
prioritairement auprès des clients prescripteurs

Prendre en mains l'insatisfaction clients et la traiter de  
manière récurrente et immédiate

Se projeter et innover dans ses pratiques

Lancer des programmes de parrainage adaptés à son  
secteur et à son marché (quand, pour qui, à quelles  
occasions, pourquoi ?)

Attirer et séduire

Convertir et permettre

Conclure et suivre