Le petit plus qui fidélise le client

1 jour 4 heures

Programme de formation

Public visé

Aide-ménager.ère

Objectifs pédagogiques

L'apprenant sera capable, dans un but de fidélisation du client, de comprendre la nécessité de répondre aux besoins spécifiques de celui-ci.

L'apprenant sera capable de :

- Expliquer les raisons concrètes pour lesquelles un client peut se plaindre ou rompre le contrat d'une aide-ménagère ou/et de son service
- Evaluer les besoins propres à l'aide-ménagère et ceux du client. Développer la notion d'empathie du prestataire envers son client.
- Justifier les différentes actions concrètes possibles en tant que "réponse" au(x) besoin(s) spécifique(s) du client et ce, dans un but de fidélisation de celui-ci
- Comprendre l'impact de cette fidélisation du client pour l'entreprise et l'aide-ménager.ère

Modalités pédagogiques

Méthodologie participative axée sur l'apprentissage théorique, études de cas au plus proche de la réalité de terrain.
Le formateur accentue l'échange et la dynamique du groupe via des échanges d'expériences.

Moyens et supports pédagogiques

Carnet de formation et Attestation de formation de participation