

Module

Etre à l'image de son entreprise

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **décrire le concept, les valeurs de référence et la stratégie de l'entreprise,**
- **adapter leur comportement et leur image à l'entreprise,**
- **devenir un véritable ambassadeur de leur entreprise.**

A qui s'adresse ce séminaire ?

Tous les collaborateurs en relation directe avec les clients

Durée : 2 jours

Renseignements :

Aude Borne

Tel : 01 47 54 96 40

Email : a.borne@memento-conseil.com

Programme

L'image et l'entreprise

- Le concept, les valeurs de référence
- La stratégie
- Correspondance avec l'image
- Les composantes de l'image

L'apparence : critères et enjeux

Le comportement

L'attitude

Mise en pratique : jeux de rôles

Approche pédagogique

Phase amont

Diagnostic de votre contexte et personnalisation de nos modules

- **prise de connaissance** et appropriation de votre vocabulaire, de votre culture d'entreprise, de vos produits
- **analyse** des documents de travail, visite des points de vente, identification des points forts et des axes de progrès
- **implication** des participants, recueil des attentes de l'ensemble des acteurs concernés
- **mise au point de supports** et d'outils pédagogiques personnalisés

Formation

Travail des axes de progrès identifiés avec des modules interactifs, autour d'une triple dimension :

- **le savoir-faire** : pour garantir de meilleures pratiques et un passage à l'acte plus facile
- **le savoir être** : pour orienter encore davantage les comportements vers la satisfaction du client
- **le mental** : pour donner envie et plaisir de passer à l'acte

Définition de **plans d'actions individuels** transmis au manager

Phase aval

Suivi et mesure de l'impact des formations avec Mémonto Follow up, un outil pédagogique inédit

- **mesure qualitative** : applicabilité des méthodes sur le terrain, rapidité et efficacité de la mise en place, ...
- **mesure quantitative** : évolution des performances de vos équipes (prises de contact, taux de conclusion, ventes additionnelles, indicateurs internes)

Mise en perspective avec le suivi des plans d'actions individuels, des visites mystères, ...