

SHURGARD
SELF-STORAGE**CAS CLIENTS**
MOORTGAT 2023

Apprenants

100

- ✓ Groupes de 8
- ✓ 100% / mesure
- ✓ Gestion Incivilités
- ✓ Enjeu Primordial
- ✓ Qualité relation client

Modules

3

- ✓ 1 Module Invitation
- ✓ 1 Module Préparation
- ✓ 1/2 Journée Présentiel
- ✓ 1 Module Conclusion
- ✓ Mises en situation

Satisfaction

100%

- ✓ Fr, EN & Flamand
- ✓ Vidéos points clés
- ✓ Vidéos situationnelles
- ✓ Implication DRH
- ✓ 3 Phase de formation

ENJEUX :

La Formation : « gestion des conflits clients » s'adresse aux Opérateurs d'entreposage libre-service. Ils sont parfois amenés à devoir gérer des clients faisant preuve d'incivilités à leur égard. Faire redescendre la tension est un enjeu primordial à la fois pour le bien-être des collaborateurs que pour la qualité de la relation client.

SOLUTION :

- 1 module digital d'invitation, avec quiz et vidéo de la Direction
- 1 module digital de préparation, incluant des vidéos de bonnes et mauvaises pratiques 100% SHURGARD :
- 1 demi-journée d'entraînement en présentiel, par groupes de 8 collaborateurs
- 1 module digital de conclusion

RÉSULTAT :

Cet accompagnement leur a permis de prendre du recul et de gagner en aisance face à ce type de situation.

Le 100% sur mesure (fond et forme) avec le concours du personnel de votre entreprise engage et envoie un signal fort aux collaborateurs qui se sentent écoutés.

