

COACHING EXPRESS ESPRIT CLIENT

La prestation Coaching Express est réservée aux commerces de détail, indépendants, signataires de la Charte Esprit Client et ayant bénéficié d'un Pré-diagnostic Esprit Client.

CHARTE D'ENGAGEMENT

Vous vous engagez à :

→ Compléter le Dossier d'Information préalable et le remettre à la CCIMP en temps voulu

→ Respecter l'horaire précis et le lieu fixés par la CCIMP pour le rendez-vous de restitution. Ce rendez-vous aura lieu dans une Agence ou Boutique CCIMP à proximité de votre établissement, et pourra tenir compte de vos contraintes temps personnelles.

→ Répondre rapidement en cas de sollicitation de la CCIMP (pour une demande d'information ou pour fixer le rendez-vous).

→ Appliquer le plan d'action décidé lors du rendez-vous avec le consultant.

→ Remplir le questionnaire de satisfaction suite au rendez-vous.

→ Remplir le questionnaire d'impact 6 mois après pour faire part à la CCIMP des actions mises en place et résultats obtenus.

Sous réserves de modifications - Juillet 2013

SPECIAL COMMERCE - CHR

COACHING EXPRESS ESPRIT CLIENT

**Qualité d'accueil
Relation client
Fidélisation
Aménagement du point de vente
Techniques de vente**

Faites le point avec un consultant spécialisé !

COACHING EXPRESS ESPRIT CLIENT

Vous êtes signataire Esprit Client et avez bénéficié d'un Pré-diagnostic sous forme de visite client mystère. Pour aller plus loin, Esprit Client vous propose un accompagnement individuel par un professionnel.

Objectif

Identifier au moins 3 actions concrètes pour améliorer votre relation client et booster votre chiffre d'affaires.

Descriptif

Le Coaching Express est réalisé par un consultant et porte sur un ensemble d'éléments qui fondent votre relation client : l'accueil, la fidélisation, les techniques de vente, l'aménagement du point de vente, l'accessibilité, le management d'équipe...

Le consultant recueille ces informations via le rapport de visite client mystère, un dossier d'information que vous aurez rempli, et une visite d'observation dans votre point de vente, et échange avec vous sur ses constats et recommandations.

Les 7 étapes

1. Vous signez la Charte d'Engagement.
2. Vous remplissez un dossier d'information détaillé destiné au consultant.
3. Vous êtes informé que le consultant passera dans votre établissement pour une visite d'observation. La date est fixe, que vous soyez présent ou pas.
4. Le consultant analyse l'ensemble des informations et prépare ses recommandations.
5. Au cours d'un rendez-vous de 2h à la CCIMP, le consultant vous fait part de ses observations et conseils, et valide avec vous un plan d'action à mettre en place à court terme.
6. Vous recevez par courrier votre plan d'action personnalisé.
7. Six mois après, nous vous contactons pour recueillir votre avis sur les résultats obtenus.

esprit client

espritclient.ccimp.com > 2013

VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?

CONTACTEZ NOS EXPERTS

0810 113 113 [prix d'un appel local depuis un poste fixe]



CONSULTEZ NOS AUTRES SOLUTIONS

J'attire des clients dans mon commerce
café - hôtel - restaurant

Je gère efficacement mon commerce
café - hôtel - restaurant

Modalités

Lieux - Agences et Boutiques CCIMP

Durée - 3h au total

Date de réalisation - Second semestre 2013

Coût - Prestation offerte d'une valeur d'environ 330 euros, grâce aux financements des partenaires Esprit Client : CCIMP, Conseil Général des Bouches-du-Rhône et Ville de Marseille.