

Public concerné

Ce stage est destiné à **tous les managers**, sans exception, quel que soit leur niveau et leur métier, dans la mesure où le *l'engagement* est un principe absolument central pour la santé, la survie et le développement stratégique de toute organisation.

Il intéressera plus précisément les **dirigeants et directeurs**, comme solution originale et robuste pour stimuler des performances commerciales, économiques et stratégiques, grâce à une mobilisation collective de toutes leurs équipes.

Compétences cibles

A l'issue de ce stage, les participants seront à même de :

- Transformer leur organisation dans le sens d'une meilleure orientation clients, d'une cohésion interne et d'une vente en équipes
- Obtenir plus d'engagement de la part de leurs équipes
- Mettre en place les principes d'un accueil de grande qualité dans leur organisation
- Elaborer un plan d'actions visant un meilleur partage de la fonction marketing et vente
- Développer un management axé sur un marketing interne très stimulant
- Renover les outils et principes de mesure de la qualité intégrale de leur organisation
- Ne pas laisser s'installer la démotivation, le désarroi et l'ennui

Méthode pédagogique

THQM a fait le choix de mener toutes ses formations interactives en les alimentant d'exemples concrets :

- ☞ Apports conceptuels
- ☞ Mises en situation, décodage, conseils
- ☞ Pédagogie interactive à partir de situations réelles issues du fonctionnement des entreprises représentées, mais aussi de cas anonymes issus d'autres entreprises, afin d'illustrer le caractère générique des techniques de management que nous apportons.

L'étalement des périodes à environ un mois d'intervalle, vise à favoriser la mise en œuvre opérationnelle des apports avant même la fin de la formation, et à respecter les rythmes nécessaires à l'appropriation.

Métamorphoser l'expérience client Développer l'engagement des collaborateurs

Développer le marketing interne pour amener chacun à faire évoluer son rôle dans l'attractivité, la compétitivité, la réputation et la solidité durable de son organisation

Plan de la formation

Le besoin vital d'engagement	Un projet conscient pour la qualité de l'accueil
Le management vu comme un marketing interne	Pour des relations humaines exigeantes : un marketing 5.0 intégré
La fonction vente, le sain commerce et la qualité des échanges	Refonder la place du marketing partagé
Vendre en équipes	Comment développer un marketing interne externe (« Markintex ») ?
Pour une qualité intégrale	
Le drame !? ... et le défi de l'accueil	

Suivi et évaluation

Élaboration d'une grille d'évaluation au démarrage et à la fin de la formation.
 Mise en situation en cours de formation.
 Cas concrets du participant traités en séance.

Planning et tarif

3 510 € HT

8 jours

(4 périodes de 2 jours soit 56 heures)

Période 1 : 14 et 15 janvier 2020

Période 2 : 11 et 12 février 2020

Période 3 : 10 et 11 mars 2020

Période 4 : 5 et 6 mai 2020

Des professionnels chevronnés

Equipe de recherche et d'expertise en management
 Cours des formateurs : Doctorats et Masters
 Conseil et formation auprès de plus de 2000 dirigeants et cadres de direction et plus de 15 000 managers
 Plus de 20 000 heures en formation et en intervention

Contacts

Courriel : contact@thqm.fr
 Tél. : +33(0)4 28 29 63 30
 Site : www.thqm.fr

Intitulé de la formation : METAMORPHOSER L'EXPERIENCE CLIENT (Développer l'engagement des collaborateurs)	Tarif : 3510 € HT 4212 € TTC
Lieu de la formation : LYON (France)	Durée : 56 heures
Dates : 14 et 15 janvier 2020 / 11 et 12 février 2020 / 10 et 11 mars 2020 / 5 et 6 mai 2020	

Participant (Afin que nous puissions mieux vous connaître, nous vous remercions de bien vouloir joindre votre Curriculum Vitae)

Raison sociale :

N° RCS : Mme Mlle M.

Effectif de l'établissement : NOM : Prénom :

Adresse : Téléphone :

..... E-mail :

..... Fonction :

N° d'identifiant TVA :

Responsable de l'inscription - Facturation (si différents des données participant)

Raison sociale :

N° RCS : Mme Mlle M.

Effectif de l'établissement : NOM : Prénom :

Adresse : Téléphone :

..... E-mail :

..... Fonction :

N° d'identifiant TVA :

- 1 - Pour la prise en compte de votre inscription, un acompte de 50% TTC du montant total doit nous être adressé avec le présent bulletin
- 2 - Pour l'enregistrement définitif de votre inscription, l'intégralité de la formation est à régler au moins 15 jours avant la date de démarrage

Règlement

Ci-joint un chèque de :
à l'ordre de **THQM SAS**

Virement au compte n° **FR76 1680 7004 0081 9190 6121 447**
d'un montant de :

Date	Signature du participant	Par la présente inscription, je reconnais en tant que participant, avoir reçu de la part de THQM les informations préalables obligatoires concernant cette formation et notamment le programme.
------	--------------------------	---

Date	Signature du responsable de l'inscription	Cachet de l'entreprise
------	---	------------------------

Document à renvoyer accompagné du règlement de l'acompte



THQM SAS - 17, rue Crépet - 69007 LYON

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82 69 13294 69 auprès du Préfet de la région Rhône-Alpes – Référencé DATADOCK

N° de TVA intracommunautaire : FR 67 801551144 - Capital : 7500 € - 801 551 144 RCS LYON - NAF 7022Z

Site Internet : www.thqm.fr - stages@thqm.fr