



# Ludi Form At' : Enchantement client

Créer de la valeur dans la relation avec ses clients pour les fidéliser

OUI sur le principe, mais comment faire ? ...



benefices de la journée

- Comprendre les enjeux de l'enchantement client
- Traduire cette compréhension en actions concrètes prioritaires
- Renforcer son implication dans la contribution à l'enchantement client



**Pour aller plus loin :**  
Des actions complémentaires pour s'entraîner ou pour approfondir les thèmes



Ludi Form At' by Eikos Concepts



## LE FORMAT

1 journée d'ateliers vivants, ludiques et pratiques



**Pour qui :**  
Pour tout acteur de la relation client interne / externe



**Durée :**  
7 heures



**Nombre de participants :**  
8 à 15 participants

## Le Jeu fil rouge

### LUDI que

20 % du temps

#### Jeu fil rouge

«Le défi des 5 Lagos »  
(Exclusivité Eikos Concepts)

2 versions : client externe / client interne

L'hôtel des 5 Lagos souhaite devenir la référence dans son secteur, pour cela il va s'appuyer sur ses équipes. Elles sont réunies et participent à différents challenges pour faire émerger les bonnes pratiques pour enchanter le client. A travers la fiction et dans un esprit collaboratif, les participants répartis en équipe vivent différentes activités liées à l'enchantement client. A l'issue de la journée, quelle équipe aura le plus contribué à enchanter le client ?

### FORM ation

20 % du temps

#### Apports pour agir

- Comprendre les enjeux de l'enchantement client
- Différencier relation – satisfaction et enchantement client
- Adapter ses actions créatrices de valeur
- S'approprier les bonnes pratiques et postures à mettre en place

### Atelier

60 % du temps

#### Mise en œuvre pour réussir

Des activités d'utilisations de apports, de partage d'expériences, de transfert et d'applications pour enclencher la mise en œuvre.

## POURQUOI EIKOS CONCEPTS

Depuis 1991, Eikos Concepts conçoit et anime des formations opérationnelles à forte valeur-ajoutée grâce à sa pédagogie participative, active et ludique.

www.eikos-concepts.com – info@eikos-concepts.com - 01.30.86.91.19