

THE CLIENT ADVANTAGE®

Transformer les compétences relationnelles en avantage concurrentiel.

Vos équipes sont attachées à la marque, mais épuisées ?
Nous les remobilisons par la compétence.

The Client Advantage est un programme de professionnalisation conçu pour renforcer les compétences qui font réellement la différence dans la relation client : posture, communication, gestion des situations sensibles, suivi et résolution.

LE COÛT DU STATU QUO

- ✗ Clients insatisfaits
- ✗ Situations qui s'enveniment
- ✗ Collaborateurs qui s'épuisent
- ✗ Opportunités commerciales manquées
- ✗ Réclamations
- ✗ Temps managérial perdu
- ✗ Perte de confiance
- ✗ Expérience client irrégulière

LEAP TRANSFORME LE QUOTIDIEN.

AVANT

Réagir

Improviser

Subir les situations difficiles

Escalader

Perdre du temps

APRÈS

✓ Anticiper

✓ Communiquer avec impact

✓ Gérer les situations sensibles

✓ Résoudre

✓ Fidéliser

UNE FORMATION QUI S'INTÈGRE AU TRAVAIL.
PAS UNE FORMATION QUI SORT LES ÉQUIPES DU TRAVAIL.

15 MIN / JOUR = 1 H 15 / SEMAINE

INTÉGRÉES AU POSTE DE TRAVAIL, AUX HEURES CREUSES

15 MINUTES PAR JOUR

Un entraînement court, intégré au quotidien.

1 H 15 PAR SEMAINE

Une pratique régulière sans immobiliser les équipes.

90 JOURS

Un parcours conçu pour installer durablement les réflexes.

FORMATION CLASSIQUE

- Sessions ponctuelles
- Forte mobilisation
- Contenu concentré
- Risque d'oubli

THE CLIENT ADVANTAGE

- ✓ Entraînement régulier
- ✓ Intégré au quotidien
- ✓ Situations professionnelles réelles
- ✓ Répétition et ancrage

CE QUE L'ENTREPRISE GAGNE.

+ ENGAGEMENT

Des équipes qui retrouvent confiance et maîtrise.

+ AUTONOMIE

Moins de situations remontées au manager.

+ QUALITÉ DE SERVICE

Des interactions plus fluides et professionnelles.

+ FIDÉLISATION

Mieux gérer l'insatisfaction pour préserver la relation.

+ TEMPS MANAGÉRIAL

Moins de temps consacré à reprendre ou désamorcer.

+ PERFORMANCE

Des compétences qui deviennent des réflexes opérationnels.

MESURER. OBSERVER. AJUSTER.

Les indicateurs sont définis avec l'entreprise en fonction de ses enjeux et suivis avant, pendant et après le programme.

SATISFACTION CLIENT · RÉCLAMATIONS · QUALITÉ DE SERVICE · ESCALADES
AUTONOMIE · ENGAGEMENT · PERFORMANCE COMMERCIALE

VOUS VOULEZ SAVOIR CE QUE LEAP
POURRAIT CHANGER CHEZ VOUS ?

PRENDRE RENDEZ-VOUS

Amel Nicolas · Fondatrice — LEAP

contact@iamleap.com · 06 61 60 09 92 · www.iamleap.com

LIBÉRER. ÉLEVER. AGIR. PERFORMER.