

Trusted Advisor

CEGOS SWISS. ONE ESSENTIAL AT A TIME.



Pourquoi ?

Le service client ne consiste pas seulement à résoudre des problèmes, mais aussi à transformer les moments.

Dans un monde interconnecté, devenir un Trusted Advisor n'est pas seulement un métier, c'est une pierre angulaire pour favoriser des relations authentiques et durables.

Participer au parcours de formation Trusted Advisor, c'est embarquer pour une aventure transformatrice visant à cultiver la confiance, l'empathie et la résilience dans les relations professionnelles.

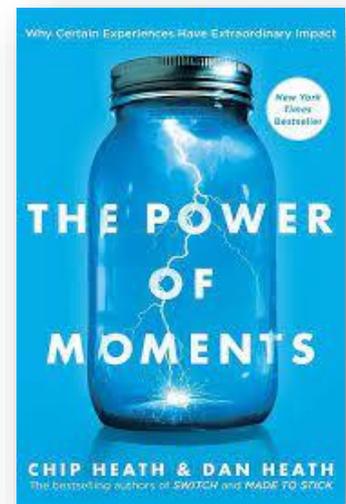
Notre parcours de formation est l'occasion de découvrir l'art de favoriser des relations sincères fondées sur l'authenticité et l'empathie, de découvrir les clés pour entretenir des relations significatives en comprenant la diversité des perceptions, des préférences et des parcours des clients.

Avec ce parcours, vous offrez à vos collaborateurs la possibilité de découvrir le pouvoir de l'écoute attentive, de la conscience de soi et de l'engagement empathique, permettant ainsi de créer des environnements où les émotions sont exprimées de manière respectueuse, ce qui favorise la confiance et une communication efficace.

Pour qui ?

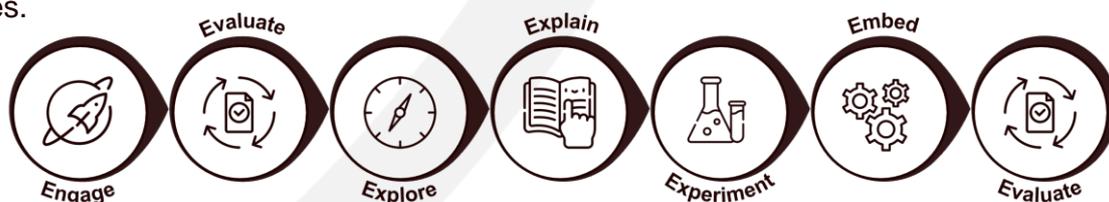
Tous les membres de l'organisation.

Bon à savoir :



Learning Framework de Cegos

Tous nos parcours de formation sont conçus suivant un modèle pédagogique holistique et dynamique qui permet d'aboutir à un apprentissage allant au-delà de la simple prise de conscience des compétences et des aptitudes.



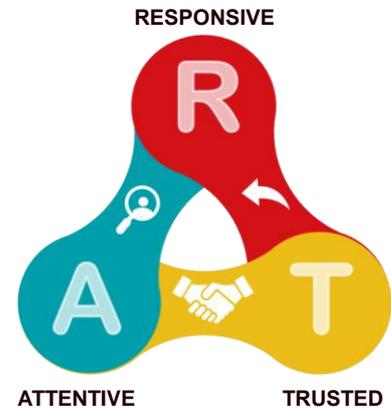
Chaque parcours engage les apprenants au-delà des savoirs, permettant un apprentissage progressif, pour explorer, expérimenter et ancrer leur apprentissage, afin de transformer les compétences en performance.

À l'issue de ce parcours de formation, vos collaborateurs seront capables de :

- Maîtriser l'ART de conseiller : adopter la méthode ART, à savoir être Attentif, Réceptif et Trusted (digne de confiance), afin de créer une synergie entre la communication, la résolution de problèmes et l'intelligence émotionnelle, transformant ainsi les interactions en moments significatifs.
- Améliorer la compréhension des clients / consommateurs : mieux comprendre les perceptions, les préférences et les besoins des clients / consommateurs, en favorisant l'empathie et l'écoute active afin d'établir des relations de confiance.
- Optimiser l'expérience client : explorer le parcours client, tirer parti des connaissances pour anticiper les besoins et créer des moments marquants, en favorisant une expérience client transparente et axée sur la valeur.
- Établir des relations de confiance : cultiver la résilience, anticiper les besoins des clients et créer constamment de la valeur, en favorisant les relations de confiance, essentielles pour fidéliser durablement les clients.

#MAKINGADIFFERENCE

Un modèle éprouvé :



Digital learning :

- [Developing loyalty through customer relationships](#)
- [Customer relationship: practicing active listening](#)
- [Developing mental toughness and resilience](#)

Modalités :



Parcours blended learning accessible dans notre [LearningHub](#).



L'animation des workshops peut se faire **en présentiel et/ou en virtuel**, selon vos besoins et ceux de vos collaborateurs.

Durée totale : 14h d'apprentissage



6 heures de formation synchrone.



8 heures de self-learning et de mise en pratique.

REF: TAD

www.cegos.ch | info@cegos.ch

« Chaque moment compte. »

#TIL

Today I Learned