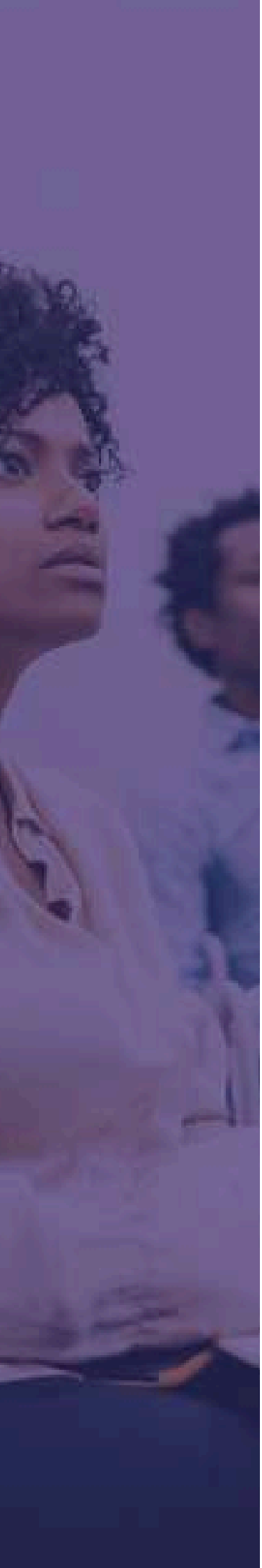
CAVi.

ATELIERS DE PERFECTIONNEMENT

L'APPRENTISSAGE, LE MOTEUR DE L'EXCELLENCE ET DE LA CROISSANCE

cavi.biz



À propos des ateliers de perfectionnement CAVi.

Objectif des ateliers

Les formations offertes par CAVi. ont pour but de développer les compétences des participants dans un environnement qui favorise l'acquisition de nouvelles connaissances et leur application pratique dans le cadre professionnel.

Formation sur le lieu de travail

CAVi. offre également aux employeurs la possibilité de former leurs équipes directement sur leur lieu de travail. Grâce à un programme personnalisé des notions théoriques et la mise en pratique de celles-ci, ces formations favorisent la performance des collaborateurs en contact avec la clientèle, tout en s'alignant avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Expertise des formateurs

Avec plus de 25 ans d'expérience dans la gestion d'équipe, la relation client et la transmission du savoir, nos formateurs canadiens possèdent une expertise reconnue. CAVi. accompagne aussi les entreprises dans leur processus de changement en mettant en place des stratégies qui encouragent les employés à adopter le changement avec enthousiasme, tout en réduisant la résistance et en facilitant leur adaptation pour qu'ils s'épanouissent tout au long de ce processus.

Expérience en relations B2B et B2C

Fort d'une expérience significative dans des rôles à haute responsabilité en relations B2B et B2C, CAVi. a développé une compréhension approfondie des besoins et attentes des clients, ainsi qu'une expertise dans la gestion efficace des problématiques liées à la relation client.

Accompagnement des gestionnaires

CAVi. accompagne également les gestionnaires dans la mise en place de processus visant à offrir une expérience client optimale, garantissant ainsi l'engagement et la fidélisation des employés, tout en contribuant à maintenir et améliorer la réputation de l'entreprise.

Profils de nos formateurs

Christian KAMUDIMBA
Christian Kamudimba est un expert reconnu en gestion de la relation client, fort de ses 20 années d'expérience à travers divers secteurs et fonctions dédiés au service client. Son parcours riche et varié, allant de la restauration à la relation avec la communauté, lui a permis de développer une approche globale et stratégique du service client. Il considère que l'expérience client positive repose sur trois piliers essentiels : l'écoute active, l'anticipation des besoins et une communication fluide. Son intérêt pour la question le pousse à rester au courant des processus innovants pour améliorer la satisfaction de la clientèle.

Convaincu que l'excellence en relation client passe par une formation continue et une adaptation aux nouvelles tendances, Christian Kamudimba se consacre aujourd'hui à transmettre son savoir-faire à travers des conseils stratégiques, des formations et des interventions spécialisées.

Andréa ANTOINE
Mme Antoine est une professionnelle expérimentée avec plus de 20 ans d'expertise en direction et gestion, démontrant un leadership solide dans la gestion de projets et d'équipes multidisciplinaires. Tout au long de sa carrière, elle a dirigé de nombreux projets, de la conception à la planification d'événements importants, en s'appuyant sur ses compétences en communication pour établir des relations de confiance avec les partenaires.

Elle possède également une grande expertise en gestion des communications et en marketing, ayant conçu des stratégies de communication efficaces et mené des campagnes marketing qui ont renforcé la visibilité et le succès des organisations qu'elle a dirigées.

Sa formation et son expérience en gestion du changement font d'elle une ressource clé pour aider les entreprises à mettre en place des processus et des stratégies pour gérer efficacement leurs transitions.

SCOLARISATION SANS POSSIBILITÉ D'EXPÉRIENCE D'EMPLOI

Le manque d'offre d'emploi fait que plusieurs diplômés ne sont pas en mesure de pratiquer ce qu'ils ont appris sur les bancs d'écoles. Comme l'environnement du marché du travail est en constant changement, lorsque ceux-ci finissent par trouver un job, la connaissance qu'ils ont acquise se voit être presque obsolète et ne peut répondre aux besoins de l'entreprise.

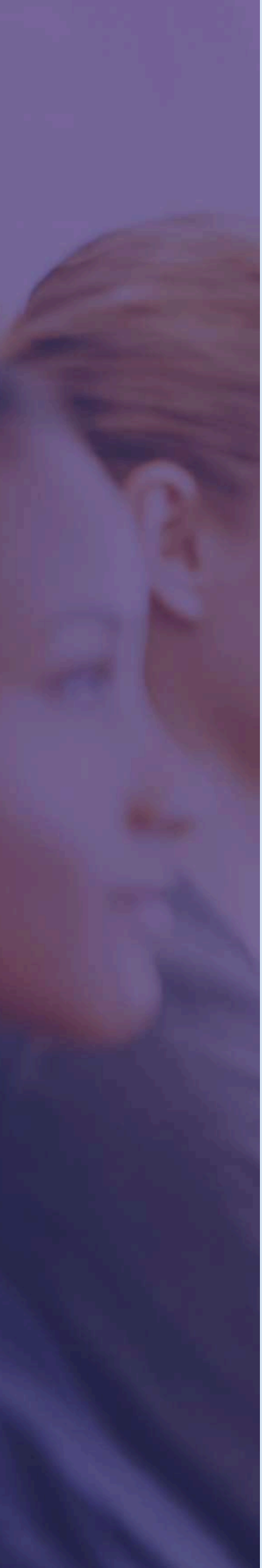
60%

des chômeurs africain sont des jeunes

Selon la Banque mondiale, les jeunes représentent 60 % de l'ensemble des chômeurs africains. En Afrique du Nord, le taux de chômage des jeunes est de 25 %. Cependant, ce taux est encore plus élevé au Botswana, en République du Congo, au Sénégal et en Afrique du Sud, entre autres pays. Avec 200 millions d'habitants âgés de 15 à 24 ans, l'Afrique compte le plus de jeunes au monde.

Par ailleurs, un grand nombre d'entreprises et d'employeurs sont en quête de personnel qualifié. Ainsi, même les employés qui entrent en poste sont à la remorque des besoins du marché du travail en termes de savoir-faire et particulièrement en termes de savoir-être.

C'est pourquoi, pour répondre à ce besoin criant de mise à niveau du savoir-faire des individus en entreprise et de ceux qui sont désireux d'élever leur standard afin de maximiser leur potentiel d'embauche, CAVi. offre des ateliers de perfectionnement basés sur la théorie, mais surtout sur la mise en application (la pratique) actualisés et adaptés selon les besoins du marché actuel.



Pourquoi investir dans la formation des employés ?

- Permet de **traiter les situations** et comportements nécessitant un changement.

- Permet d'**accroître la productivité** et réduction des erreurs et des coûts.

- **Fidéliser les employés et renforcer l'engagement** des employés face à l'entreprise.

- **Réduire de la résistance** aux changements

- **Améliorer de la qualité du service** offert aux clients

- Meilleure expérience client et **fidéliser de la clientèle**

- **Réduire le taux de roulement** du personnel permettant le déploiement de l'entreprise.

- **Croissance** de l'entreprise

CE QUE NOUS VOUS PROPOSONS

En choisissant nos services, vous investissez dans une expertise qui vous apporte des solutions adaptées et un accompagnement personnalisé. Nous vous proposons cinq piliers fondamentaux vers l'amélioration des compétences et la réussite de l'application des notions :

- **La compréhension du service client selon le standard de votre entreprise ;**
- **Le savoir-être dans le service à la clientèle ;**
- **Savoir-faire dans son rôle et selon sa responsabilité ;**
- **Mises en situation et pratiques continues ;**
- **Évaluation.**

Premier SEGMENT
(total de 10h)

***Live** : observation (client mystère) pour évaluation des besoins et adaptation des séances en fonction des observations et des demandes de l'entreprise - Repas aux frais du client.*

Séance 1 : Développement de la compréhension globale de leur implication dans la mission de l'entreprise :
- Compréhension de la mission de l'entreprise, de son image et de sa culture.
- Qu'est-ce que le service client et les attentes du client ?
- Mise en situation.

Séance 2 : Développement des compétences dans la relation client :
- Le savoir-être et les compétences comportementales (partie chargée - prendra toute la séance).

Séance 3 : Développement des compétences par l'application des notions et maîtrise des outils de travail :
- Mises en situation sur les notions vues.
- Renforcement de la connaissance des produits et services attendus.
- Renforcement de la maîtrise des tâches liées au poste.

Deuxième SEGMENT

(total de 10h)

***Live** : Séance d'observation de l'application des notions en temps réel pour l'ajustement et le renforcement des notions non acquises (repas aux frais du client).*

Séance 4 : Acquisition des bonnes pratiques de gestion de tâches :

- Retour sur les observations et correction des savoirs.
- Fidélisation du client.
- Organisation du travail : Gestion efficace du rôle, des responsabilités et des tâches confiés.
- Mises en situation et pratique.

Séance 5 : Résolution de problème :

- Gestion des clients difficiles.
- Intelligence émotionnelle.
- Mises en situation.

Séance 6 : Gestion de la relation client :

- Types de personnalité.
- Mises en situation.
- Remise de l'attestation avec les détails de la formation reçue.

RENCONTRE

Nous proposons une rencontre préliminaire avec les employeurs afin de bien cerner leurs besoins, d'identifier les priorités et de définir les critères de fonctionnement ainsi que les modalités de mise en place de la formation.

Tarification du service

Nos prix reflètent la qualité de notre accompagnement, l'expérience de nos experts et la valeur ajoutée que nous apportons à chaque mission. Que ce soit pour la formation en entreprise, une analyse approfondie, des recommandations stratégiques ou un suivi sur mesure, nous nous engageons à offrir un service à la hauteur de vos attentes.

PAR SÉANCE

60,000 fcfa
par employé

N.B.: Il y a trois séances par segment

=

PAR SEGMENT

180,000 fcfa
par employé

N.B.: Chaque segment inclus trois séances

ou

*** PRIX SPÉCIAL** (à partir de 3 employés et plus)

150,000 fcfa
par employé par SEGMENT

**** Pour des ateliers personnalisés, contactez-nous.***

ATELIERS DE
PERFECTIONNEMENT

CAVi.

Pour en savoir plus, contactez-nous :

www.cavi.biz

05 678 81 55