

Laëtticia LAGACHE

Formatrice et Consultante en Relation client-usager/Négociation

Management et soft-skills

Certifiée FPA Experte (nouveau niveau 5)



DOMAINES D'ACTION

▪ GESTION RELATION CLIENT-USAGER ET NEGOCIATION

Humaniser la communication client/usager pour une relation de qualité en omnicanal à distance ou en face à face dès l'accueil (Audit)

- Mieux piloter la stratégie de GRC/GRU en suivant ses objectifs et KPI
- Développer sa clientèle par un plan d'actions commerciales efficace
- Performer sa stratégie de Négociation win/win
- Consolider l'expérience client/usager et améliorer la satisfaction
- Utiliser les techniques de résolution de conflits (connaissance psychologie client/usager) pour fidéliser et avoir une relation pérenne de qualité
- Community Management, Marketing et vente (e-commerce et Direct)

▪ MANAGEMENT DE PROXIMITE ET STRATEGIQUE

- Mettre en place et piloter le call center, auditer, former, coacher et suivre les évolutions en développant son leadership
- Manager l'équipe en mode hybride et l'accompagner au quotidien
- Manager la conduite de projet, du changement
- Elaborer et mettre en place des actions collectives et/ou correctives
- Établir les prévisions économiques et financières et analyser les résultats
- Bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs

▪ EFFICACITE PROFESSIONNELLE

Les écrits efficaces (courrier, mail, mailling, tchat, what's App, SMS, Réseaux sociaux, compte-rendu) ; Carte Mentale ; Community Management (Animer les réseaux sociaux) ; Stratégie site internet, Soft-skills savoir-être et faire en entreprise

REFERENCES

Organismes de formation :

MERAS NETWORK

CNFPT (Centre National de Fonction Publique Territoriale)

CRIP (Centre de Rééducation et Insertion Professionnelle) établissement médico-social pour personnes reconnues «Travailleur Handicapé»

Purple Campus ; AFPA (Association pour la Formation Professionnelle d'Adultes)

Sallto ; Formation des Pro...

De nombreuses entreprises et administrations :

Hôtel de Région Sud PACA, Mairie Marseille, CPAM Montpellier, CAF, Midi Libre, Office de Tourisme Mejeannes le Clap, ERDF, REAAL, Doctolib, Orange, Bouygues, Bauch and Lomb, Valéant, Bastide, Webhelp, Carrefour, Carrefour Voyages, Intermarché, Bofrost, Kiabi, Sandaya, Volkswagen, Tressol Chabrier, Autocom Solution, Abelson, immodifusion, Consortium Immobilier, Octopus, Go Sport, Interflora...

FORMATIONS :

2025 : Manager par le CARE, l'IA Générative, Animation des cafés de l'IA

2024 : Formation de Formateur Expert

2022 : Dreets, Jury d'examen et titre FPA + titre praticienne coach PNL

2017 : Certification titre FPA niveau 5 + Du Manager au leader

2015 : Certification titre MRCD Manager de la relation Client

2014 : Certification titre CRCD Conseiller Relation Client à Distance