

FORMATION *RC/02 - V0*

Agir sur la qualité et la satisfaction client

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Adopter une posture centrée sur le client.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Développer des attitudes de service- Entrer en contact de façon efficace et valorisante
 - - Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients
-

PROGRAMME

- **Se situer dans la relation client**
 - Vivre le parcours du client pour mieux le comprendre
 - Identifier les enjeux d'une expérience client réussie
 - Repérer le niveau d'exigence
 - **Contribuer à une expérience client réussie**
 - Définir les clés d'une expérience client réussie
 - Connaître les sources d'insatisfaction et de satisfaction client
 - Distinguer attentes opérationnelles et relationnelles
 - Situer son rôle dans le parcours
 - **Offrir au client une image positive de l'entreprise**
 - Soigner la qualité de son accueil pour faciliter la communication
 - Représenter l'entreprise dès les premiers instants
 - Accueillir la demande du client avec empathie et faciliter son expression
 - **Faire face avec empathie aux exigences des clients**
 - Diagnostiquer le besoin : dépasser la demande exprimée
 - Prendre en charge la demande en suscitant la confiance du client
 - Mettre en valeur la solution apportée en restant orienté sur les motivations du client
 - **Gérer les réclamations et insatisfactions**
 - Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
 - Faire face aux interlocuteurs inquiets, agressifs, de mauvaise foi, ...
 - Adopter une attitude positive face au mécontentement
 - Désamorcer les tensions
 - Analyser en finesse la source du mécontentement
 - **Maintenir et valoriser le contact après l'intervention**
-

DUREE :

2 jours soit 14 heures

DATES

23 mars et 06 avril 2023

25 septembre et 2 octobre 2023

29 novembre et 04 décembre 2023

HORAIRES

09h00-12h30 et 13h30-17h00

LIEU : Centre de formation Auch

PUBLIC :

Tout collaborateur en contact avec un client (interne ou externe) soucieux d'améliorer la qualité de service rendu

PRE REQUIS :

Aucun

NATURE DE LA FORMATION

Développement de compétences

MODALITE DE LA FORMATION : Présentiel

SANCTION DE LA FORMATION : Attestation de formation

METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation, exercices pratiques Pédagogie participative

TARIF : 610 € HT soit 732 € TTC par participant - Frais de certification en sus

VOS CONTACTS CCI GERS FORMATION

Denis DESPAUX : d.despaux@cci-formation-gers.fr

Nicolas BORIE : n.borie@cci-formation-gers.fr