

SATISFAIRE ET FIDÉLISER SES CLIENTS



OBJECTIFS & COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

- Comprendre les enjeux et intégrer la dimension « capital client » dans sa mission quotidienne
- Analyser les attentes des clients et lever les freins qui entravent l'excellence dans la relation client
- Mettre en place les outils et réflexes pour optimiser la satisfaction du client.

PARTICIPANTS

Collaborateurs des services ADV, SAV, centres d'appel, techniciens, commerçants ou toute personne souhaitant optimiser sa relation avec le client.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en présentiel dans une salle équipée de matériel pédagogique : vidéoprojecteur, paperboard, postes informatiques individuels, support de cours

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

MODALITÉS D'ÉVALUATION NIVEAU D'ENTRÉE & DE SORTIE

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : attestation de fin de formation (appelée « certificat de réalisation »)

DÉLAIS D'ACCÈS

Variables en fonction du statut, du financeur et du planning de nos formations en inter : merci de nous consulter.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter.

PROGRAMME

CV-04

1 JOUR
7 HEURES

4 À 8 PARTICIPANTS

INTRA OU INTER
SUR MESURE

400 € / JOUR*
PRIX INTER



www.contact@modula-formation.com



05 56 44 58 68

+ de formations sur :

www.modula-formation.com

TECHNIQUES D'ENCADREMENT

Formation en présentiel dispensée par un formateur professionnel du milieu de la vente et de la relation client.



PROGRAMME

LES ENJEUX DU SERVICE RENDU AU CLIENT

- Mesurer les enjeux qualitatifs et quantitatifs de la qualité du service rendu au client
- Levier de différenciation de ses concurrents
- Véhiculer notoriété et image de marque dans la relation au client
- Instaurer l'excellence par une cohésion de l'ensemble des services de l'entreprise
- Les tableaux de bord à mettre en place pour assurer un Reporting fiable et utile

IDENTIFIER SON RÔLE DANS LA RELATION CLIENT

- Prendre conscience de son rôle vis-à-vis du client, tant en interne qu'en externe
- Définir ses droits et ses devoirs liés à la relation client
- Mettre en place une dynamique de relation client dans la durée

DÉFINIR L'ENSEMBLE DES POINTS DE CONTACT AVEC LE CLIENT

- Identifier les éléments clés constitutifs du capital client
- Rentabiliser, optimiser, anticiper
- Repérer les points de contact pour optimiser la relation sur l'ensemble de la chaîne
- Approfondir l'analyse des besoins pour mieux y répondre
- Définir la check-list des points de contact

OPTIMISER SA RELATION CLIENT

- Faire l'inventaire des situations difficiles vécues dans la relation avec le client
- Transformer les points d'insatisfaction en opportunités pour vendre, conseiller, fidéliser et générer plus de satisfaction
- Communiquer au client les preuves de l'engagement et du professionnalisme des interlocuteurs, au-delà des termes contractuels
- Mettre en place le suivi de la satisfaction client et le plan d'actions correctives

IMPLIQUER TOUS LES ACTEURS DANS LA DURÉE

- Communiquer sur les actions mises en place et les résultats attendus
- Transmettre les informations aux services internes pour garantir la continuité de service et une satisfaction à long terme

