

La relation client, agir sur la qualité et la satisfaction

1 jour

DUREE

12

PARTICIPANTS

INTER

ENTREPRISE

INTRA

ENTREPRISE

PUBLIC

- ❖ Salarié et chef d'entreprise (en activité ou en cours de création) chargé de la relation clients de l'entreprise. S'adresse aussi aux demandeurs d'emploi.

PRES-REQUIS

- ❖ Aucun. Cependant une évaluation des carences initiales est réalisée préalablement à l'entrée en stage.

OBJECTIFS

- ❖ Etre capable de comprendre les enjeux de la relation client.
- ❖ Etre capable de gérer la relation client.
- ❖ Etre capable de faire face aux interlocuteurs inquiets, agressifs, de mauvaise foi.
- ❖ Savoir gérer un incident, une insatisfaction.

CONTENU

- ❖ Identifier les parties prenantes de la relation commerciale.
- ❖ Comprendre les enjeux de la relation client.
- ❖ Comprendre les attentes du client.
- ❖ Gestion de la relation client.
- ❖ Gestion des réclamations et insatisfactions.
- ❖ Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle.
- ❖ Faire face aux interlocuteurs inquiets, agressifs, de mauvaise foi.
- ❖ Savoir refuser en préservant la relation.
- ❖ Gérer un incident, une insatisfaction.
- ❖ Maintenir et valoriser le contact après l'intervention.
- ❖ Analyse et étude de cas, mise en situation avec le cas de clients difficiles.

VALIDATION

- ❖ Une attestation de fin de formation individuelle est délivrée à chaque participant en fin de stage.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- ❖ Remise à chaque stagiaire de fiches méthodologique et de supports de cours papier et/ou pdf.

INTERVENANTS

- ❖ La formatrice est titulaire d'une Licence en NTIC. Elle enseigne et forme depuis 2007. Elle s'est spécialisé dans la formation au Droit social, Marketing, Management et Communication.