

CCE – Certificat de Compétences en Entreprise

DEVELOPPER LA QUALITE AU SERVICE DU CLIENT



PARTICIPANT(S) :

Toute personne en relation avec un client.

ORGANISATION :

Durée : 14 heures + 2h d'étude de cas

Lieux : Campus du lac ou Campus de Libourne

INTERVENANT(S) :

Formateur expert dans la Relation client.

ELIGIBILITE :

CPF

VALIDATION DE LA FORMATION :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

Site de Bordeaux

10 rue René Cassin – CS 31996 –

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder

33504 Libourne Cedex

Tél : 05 57 25 40 40

campus@formation-lac.com

OBJECTIFS

Nature de l'action : Se doter de connaissances, méthodes et outils pour

- Diagnostiquer les besoins, les demandes, les réclamations du client afin de pouvoir y répondre avec efficacité.
- Ecouter pour répondre au client.
- Suivre ses clients et évaluer les solutions apportées pour en mesurer l'impact.

CONTENU DU PROGRAMME

LES ENJEUX DE LA DEMARCHE.

Qualité du Service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial.

Notion de « client interne » et de « client externe ».

Cadre de référence des "clients" internes ou externes.

LES BESOINS ET LE MODE DE FONCTIONNEMENT DU CLIENT INTERNE / EXTERNE.

Méthodes d'écoute active.

Différents niveaux d'écoute.

Découverte des besoins par le questionnement.

Leviers du verbal et du non-verbal.

Communication en face à face ou à distance.

DEPLOIEMENT D'UNE ACTION DE QUALITE AU SERVICE DU CLIENT.

Formalisation de la / les solutions apportée(s).

Obtention de l'adhésion du client.

Planification des actions.

Outils de suivi et de pilotage : tableau de bord...

A chaque étape, validation des actions décidées conformes aux engagements.

Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés.

L'EVALUATION DES IMPACTS DES ACTIONS MENEES AUPRES DU CLIENT INTERNE / EXTERNE.

Mesure de la satisfaction clients à l'aide de contrôle, enquête(s), de suivi.

Mise en place d'une démarche d'« amélioration continue ».

Information des acteurs concernés des éventuels changements de process.