

DEVELOPPER SA RELATION CLIENT

PARTICIPANT(S) :

Toute personne en relation client.

ORGANISATION :

Durée : 7h soit 5h en distanciel
+ 2h de travaux intersession

Lieux : Classe virtuelle

INTERVENANT(S) :

Formateur expert dans la gestion de la relation client.

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 : Acquisition de compétences

- Sensibiliser les participants à une relation de qualité
- Valoriser l'image de l'entreprise par une prise en charge efficace et de qualité du client
- Une meilleure maîtrise des règles de l'accueil pour assurer la satisfaction du client et le fidéliser

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Pédagogie interactive, favorisant les échanges entre les participants. Mise en situation à partir de cas d'entreprise afin d'optimiser les acquis.

CONTENU DU PROGRAMME

DEFINIR LA NOTION DE QUALITE DE LA RELATION CLIENT

Expression de chacun des participants sur sa propre notion de qualité de service

Mise en commun pour établir les points clefs

Comprendre son comportement : mes insupportables

Définition des comportements de non-qualité de service.

LES CLIENTS : LES TYPOLOGIES, LEURS ATTENTES.

L'ACCUEIL EN FACE A FACE ET/OU AU TELEPHONE.

Accueillir, mettre en place les conditions optimales pour bien recevoir le client

Identifier les besoins et les attentes : questionner pour mieux comprendre les attentes

Faire preuve d'adaptation aux différentes situations

Savoir répondre aux attentes avec professionnalisme et rigueur

Proposer des solutions adaptées aux besoins

Savoir être concis et efficace

Terminer un entretien avec professionnalisme et courtoisie

LES PRINCIPES DE COMMUNICATION.

LES REGLES DU LANGAGE

L'écoute

La reformulation.