

Public concerné et niveau

Tout public

Prérequis

Etre en situation de relation client ou supervision d'équipes en relation

Méthodes mobilisées

mises en situations
test personnel

Matériels pédagogiques

Paperboard –
vidéoprojecteur
Distanciel : video
présentiel ou accès
à une plate-forme
pour travail
asynchrone

Support et outils

Fiches pratiques et
classeur A5

Encadrement

Quizz préalable
Débriefing préconisé
avec le supérieur.

Validation des acquis

Quizz fin de session
Mises en situation

Renforcer sa relation client

Objectif général de la formation

Acquérir les repères et outils essentiels pour mettre en place, renforcer ou entretenir une relation client source de fidélisation

Programme

Résultats attendus

Jour 1

Différence entre qualité réelle et qualité perçue – qualité d'un produit et qualité d'un service

Identification des comportements in / out renforçant / détériorant la qualité perçue

Process client, points de contact et moments de vérité

A la fin de la formation, les participants seront capables de :

Distinguer la qualité de service de la qualité d'un produit

Identifier et mettre en oeuvre les comportements d'excellence dans la relation client

Jour 2

Gérer une réclamation

L'attitude positive constructive face au client

Mettre en place un point client régulier – alimenter sa hiérarchie

Gérer une réclamation, un mécontentement

Mettre en place une relation client de confiance

Durée totale : présentiel – 2 jours – 14 heures
distanciel – 4 x 2h30 + 2 x 2h – 14 heures

Date(s), horaires et lieu : à définir

Tarif : à partir de 500 € HT par participant – attentifs à proposer des formations adaptées aux besoins spécifiques de nos clients, un devis pourra être affiné