



2 jours

PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

LES CLEFS POUR DÉVELOPPER LA QUALITÉ DE SERVICE ET LA SATISFACTION CLIENT

OBJECTIFS DE FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les enjeux de la qualité de la relation avec le client
- Comprendre mon rôle dans la qualité du service rendu
- Adopter une posture orientée client
- M'entraîner sur toutes les situations rencontrées lors de la relation client

PARTICIPANTS

- Tous les professionnels de la vente en magasin ou terrain en contact direct avec les clients, qui souhaite optimiser son approche pour une meilleure qualité de service

PRÉREQUIS

- Exercer la fonction commerciale

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

- Positionnement sur-mesure : questionnaire individuel ou audit préalable en amont de l'action pour une implication et une adaptation totale de la formation
- Formation action : le participant est acteur de sa formation et le formateur propose beaucoup d'exercices basés sur le contexte professionnel
- 1/3 de théorie et 2/3 de mises en pratique
- Beaucoup de mises en situation basées sur des cas réels
- Exercices, études de cas, simulations d'appels avec enregistrement
- Auto-évaluations de pratique
- Support individuel de formation

ÉVALUATION

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

LES PLUS

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
 - Programmes ajustables à vos attentes
 - Accompagnement personnalisé
 - Option démarche qualité :
- SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47
 - Une expertise² de nos formateurs : technique et pédagogie active

PROGRAMME DE FORMATION

1. Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité

- Cerner les enjeux d'une relation client optimisée
- Mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec les clients
- Comprendre comment fidéliser le client
- Véhiculer une image positive de l'entreprise/du service

2. Identifier les attentes des clients

- Qui sont nos clients : typologie des clients (internes et externes)
- Quelles sont leurs attentes et leurs exigences ?
- Ressorts de la satisfaction du client

3. Faire la différence par des attitudes adéquates

- Diagnostiquer mon propre savoir-être
- Développer mon sens de l'écoute et de l'empathie
- Reformuler
- Inspirer confiance, rassurer
- Percevoir les besoins énoncés et les besoins cachés
- Expliquer les solutions, les valoriser
- Véhiculer une image positive de l'entreprise/du service
- Conclure

4. Optimiser sa relation client

- Faire l'inventaire des situations difficiles vécues dans la relation avec le client
- Transformer les points d'insatisfactions 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

5. Gérer les réclamations et les clients insatisfaits

- Comprendre les raisons de l'insatisfaction
- Traitement de l'insatisfaction
- Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre
- Prévenir les litiges