

LA RELATION CLIENT, AGIR SUR LA QUALITE ET LA SATISFACTION

- Pré requis** : Avoir une première expérience de management
- Durée** : 07 heures
- Public visé** : Responsables Relation Client en prise de fonction, Cadres en charge de la relation client ou désirant prendre en charge cette responsabilité, Cadre Marketing et commercial, Responsable ADV, SAV, Qualité chef de projet
- Modalité formation** : Présentiel

OBJECTIFS

- Préserver la relation client et en mesurer les enjeux
- Transformer une situation conflictuelle en une recherche de solution commune
- Gérer les litiges clients

CONTENU DU PROGRAMME

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
 - L'image
 - Le chiffre d'affaires
 - La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
 - Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
 - Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
 - Détecter les attentes du client
 - Mettre en valeur une solution
 - Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
 - Faire face aux situations délicates :
 - 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

MODALITES PEDAGOGIQUE

Pédagogie interactive :

- **Exposé théorique** :
 - Présentation théorique
- **Cas pratiques** :
 - Echanges interactifs entre stagiaires et formateur
 - Mise en situation
 - Etude de cas

Tournez la page svp →

RÔLE DU FORMATEUR

Tous nos formateurs sont diplômés et spécialisés dans la formation professionnelle pour adultes.

- Propose un apport théorique et pratique
- S'adapte à la typologie du groupe (Attentes, motivations...)
- Mise en situation

Notre démarche prend appui sur le vécu professionnel de chaque participant, elle évolue en fonction des besoins et des attentes de chacun.

MATERIEL UTILISE

Equipements, matériels et ressources pédagogiques utilisés seront adaptés aux objectifs de la formation

- Planning, déroulé pédagogique, programme, fiches
- Vidéo ou rétroprojecteur
- Supports de cours

DOCUMENTS REMIS AUX PARTICIPANTS

- Moyens à disposition de l'apprenant
- Règlement Intérieur en début de session
- Descriptif détaillé de l'Actions de Formation
- Documents distribués tout le long de la formation
- Attestation de Formation à l'issue de la formation

NATURE DES TRAVAUX DEMANDES

- Questionnaires-tests
- Etudes de cas
- Mise en situation

METHODE D'EVALUATION

Auto Evaluations et évaluations de l'action :

- Evaluation Diagnostique en début de session
- Evaluation Sommative en fin de session

MODALITES D'APPRECIATION DU DISPOSITIF

- Evaluation en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité
 - Evaluation par les participants de l'atteinte des objectifs de la formation et de l'animation