

FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT : DEVELOPPER LA QUALITE DU SERVICE CLIENT

En résumé

Un parcours de formation action personnalisé pour bien développer la qualité du service du client. Améliorer sa posture commerciale et développer la qualité au service du client sont essentiels à piloter et à mettre en œuvre pour se démarquer et fidéliser les clients. Parcours de formation **éligible au CPF** avec ajout du **Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) : Développer la qualité au service du client (500€)** sous réserve de valider le dispositif d'évaluation. (Code RS5370: Consulter la fiche ici)

Objectifs

À l'issue du parcours, vous serez en capacité de :

- Mesurer les risques financiers et identifier les moyens de lutter contre,
- Connaître les principales règles de la tarification des A.T/M.P et celles de la procédure d'instruction,
- Connaître les voies de recours.

» Participant

Assistant(es), collaborateurs des services commercial / ADV, chargés de relation client, supports techniques, SAV, services de maintenance ou logistique, experts, ingénieurs. Responsables de service ADV / commercial / support. Toute personne en relation avec des clients de manière physique ou téléphonique souhaitant améliorer la qualité au service du client et le parcours client dans son entreprise

» Pré-requis

Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier mais nécessite un entretien préalable dans le cadre de la certification.

Programme

Mesurer les enjeux de la relation client

- La satisfaction du client comme enjeu capital pour l'entreprise
- Repérer l'importance de la complémentarité des fonctions commerciales avec les fonctions supports, techniques ou d'assistance

Adopter une communication positive et valorisante sur son entreprise et son offre

- Connaître les clés et les freins de la communication
- Connaître les outils d'une communication de qualité : l'écoute active, la reformulation, un langage adapté, oser questionner, oser, proposer
- Repérer les comportements et attitudes à développer dans la relation avec le client
- Développer la notoriété positive de l'entreprise à tous les stades de l'intervention

Optimiser le contact et le suivi client

- Établir la prise de contact et identifier son interlocuteur et sa fonction Situer l'entretien et créer un climat de confiance
- Établir et maintenir une relation de confiance avec le client : les outils et astuces Rebondir sur les demandes « administratives » ou « techniques » des clients
- Maîtriser l'utilisation du téléphone en tant que vecteur de qualité lors d'une demande de rendez-vous
- Prendre conscience de l'importance de sa présentation
- Détecter les attentes du client, analyser ses besoins, collecter des informations qualitatives sur les clients et la concurrence
- Détecter les opportunités commerciales de contact et fidélisation et proposer les actions commerciales au bon moment
- Bien transmettre les informations utiles : nouveaux produits, nouveaux services

Développer une collaboration efficace avec le service commercial

- L'importance du respect de ses engagements, anticiper, prévenir les clients des retards ou annulations d'interventions, d'envoi de devis...
- L'importance d'une réponse unique entre la force de vente et les autres services lors d'un dysfonctionnement

Aborder les situations difficiles dans le cadre de la relation client

- Gérer les clients mécontents, exigeants, insatisfaits, les attitudes négatives et les objections
- Savoir dire non avec efficacité, tout en préservant la relation client

Développer la qualité au service du client

- Déployer une action de qualité de service
- Évaluer les impacts des actions menées auprès du client interne / externe.

FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT : DEVELOPPER LA QUALITE DU SERVICE CLIENT

Méthodes, moyens et suivi

» Méthodes pédagogiques

- Nombreux exercices pratiques et cas de synthèse pour acquérir les bons réflexes.
- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Pédagogie active : échanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
- Support de formation remis aux participants.

» Moyens techniques

» Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

» Suivi de l'action

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation en cliquant ici

» Accessibilité

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation.

N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent Handicap pour que nous étudions votre demande.

Un conseiller formation vous répondra sous 48h.

FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT : DEVELOPPER LA QUALITE DU SERVICE CLIENT

Évaluations de la formation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Intervenant

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation.
Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Formation en InterIntra

1305€ net de taxe / personne certification
non comprise

Durée

2 jour(s)
14 heure(s)

Autres détails