

GARANTIR LA SATISFACTION DES CLIENTS

Relation client



OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Connaître les attentes et les spécificités des clients ;
- Indicateurs de mesure de satisfaction ;
- Être passionné du client : relationnel, produits de qualité, expérience unique ;
- Conseiller, proposer en fonction du profil ;
- Fidéliser les clients.



COMPÉTENCES VISÉES

- Mettre en oeuvre les bonnes techniques d'accueil client ;
- Développer un langage, une attitude appropriée ;
- Envoyer une image positive, cohérente avec celle de son entreprise ;
- Répondre aux attentes clients et augmenter leur satisfaction ;
- Choisir une méthode de mesure de la satisfaction client ;
- Mesurer la satisfaction client.



PÉDAGOGIE

En présentiel :

- Alternance d'apports théoriques et de pratique ;
- Jeux de rôles ;
- Mises en situation ;
- Echanges de pratiques entre les participants.

Matériel :

- Vidéo-projecteur, écran, PowerPoint, paperboard en présentiel.

Lieux (salle, atelier, etc.) :

- Salle de formation équipée.



CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

Durée : 14 h

Formation Intra-entreprise
aux dates de votre choix

Formation Inter-entreprises
près de chez vous

Merci de nous consulter pour
les tarifs intra et inter



Prérequis

Lecture, écriture,
compréhension du français.

Personnel concerné

Tout public.

En Mixte :

- Visioconférence enrichie, tests et exercices en ligne, support en ligne ;
- Plateforme collaborative Teams (peut être remplacée par une autre en fonction des résultats des tests de connexion) ;
- Plateforme LMS Moodle (forum, chat, classe virtuelle, tests autocorrectifs, ressources pédagogiques) ;
- Assistance individuelle à la connexion.

**PROGRAMME****Enjeux d'un accueil de qualité :**

- Image positive auprès des clients ;
- “Client” : qui est-il ? Que vient-il chercher ?
- Ambassadeur de son entreprise ;
- Présentation d'une bonne image : la tenue personnelle et professionnelle ;
- La notion d'expérience client (Diagramme de Kano).

Techniques de communication :

- Principe de base de la communication ;
- Expression verbale, non verbale ;
- Ecoute active, reformulation ;

Règles du savoir-vivre professionnel :

- Règles de politesse et de courtoisie ;
- Attitudes appropriées : la bonne distance, les bonnes pratiques ;
- Bon usage des technologies : téléphone portable, ordinateur, tablette.

Sens du service :

- Climat de confiance avec le client ;
- Disponibilité et efficacité ;
- Sens du service et sa signification ;
- Mise en valeur du client ;
- Client mystère ;
- La boîte à suggestions ;
- Remontées internes.

Gestion des situations difficiles :

- Bon comportement dans une situation difficile ;

**CELESTRA**

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

Financement

Possibilité de prise en charge par les OPCO et le compte CPF.

Merci de nous consulter pour plus d'informations.

Inclusion et handicap

Si vous rencontrez des difficultés, merci de nous contacter.

Nos domaines de formation

- Hygiène - Sécurité - Prévention
- Efficacité professionnelle
- Compétences transverses (Leadership – Management...)
- Informatique et marketing
- Développement personnel
- Formations spécifiques métier

Nos spécificités

- Formation sur mesure possible
- Présence nationale
- Accompagnement à la constitution de vos dossiers de financement.

Nous contacter

01 84 74 01 50

contact@celestra-formation.frcelestra-formation.fr

- Gestion de ses émotions et du stress ;
- Méthodologie de la gestion de l'insatisfaction.

Comment choisir ses moyens de récolte des avis clients :

- Le questionnaire de satisfaction ;
- Les différentes sources d'avis en ligne ;
- Les bornes de sondage.

Les différentes méthodes de calcul de la satisfaction client et KPI (indicateurs clés) en pratique :

- CSAT - Customer Satisfaction Score ou Score de Satisfaction ;
- NPS - Net Promter Score ;
- CES - Le Customer Effort Score ;
- Le taux de réachat.



MODALITÉS D'ÉVALUATION

À l'issue de la formation

Évaluation des connaissances/compétences, permettant de mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques, sous forme de :

- Test de fin de formation ;
- Questionnement oral par le formateur ;
- Mises en situation professionnelles analysées par le formateur ;

Modalité d'évaluation de l'appréciation des stagiaires en fin de formation :

- Questionnaire de satisfaction dont la synthèse sera transmise à la délégation ;

Validation : attestation de fin de formation.



CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE



*Former est bien plus
que de dire un savoir,
le défi est de le
transmettre.*

Nous contacter

01 84 74 01 50

contact@celestra-formation.fr

celestra-formation.fr