

Agir sur la qualité et la satisfaction client

CCI Formation Gers



Réf. : RC/02 - V.0 - 09/2023

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Adopter une posture centrée sur le client

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer des attitudes de service
- Entrer en contact de façon efficace et valorisante
- Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients

PROGRAMME

Se situer dans la relation client

Vivre le parcours du client pour mieux le comprendre
Identifier les enjeux d'une expérience client réussie
Repérer le niveau d'exigence

Contribuer à une expérience client réussie

Définir les clés d'une expérience client réussie
Connaître les sources d'insatisfaction et de satisfaction client
Distinguer attentes opérationnelles et relationnelles
Situer son rôle dans le parcours

Offrir au client une image positive de l'entreprise

Soigner la qualité de son accueil pour faciliter la communication
Représenter l'entreprise dès les premiers instants
Accueillir la demande du client avec empathie et faciliter son expression

Faire face avec empathie aux exigences des clients

Diagnostiquer le besoin : dépasser la demande exprimée
Prendre en charge la demande en suscitant la confiance du client
Mettre en valeur la solution apportée en restant orienté sur les motivations du client



Dates

05 et 12 avril
13 et 18 septembre
18 et 25 novembre

Durée

2 jours soit 14 heures

Horaires

9h00-12h30 / 13h30-17h00

Modalité pédagogique

Présentiel

Lieu

Centre de formation Auch

Tarif

610 € HT (732 € TTC)

Certification en sus : 500 € HT
(600 € TTC)



Public concerné

Tout collaborateur en contact avec un client (interne ou externe) soucieux d'améliorer la qualité du service rendu

Pré-requis

Aucun

Gérer les réclamations et insatisfactions

Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
Faire face aux interlocuteurs inquiets, agressifs, de mauvaise foi, ...
Adopter une attitude positive face au mécontentement
Désamorcer les tensions
Analyser en finesse la source du mécontentement

Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

PROCÉDURES DE POSITIONNEMENT

Questionnaire ou grille d'auto-positionnement en amont de la formation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques, d'application sur les problématiques des participants et d'échanges d'expériences.
- Mise en situation, exercices pratiques, pédagogie participative

MÉTHODES D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis : Quiz de connaissances et mises en situation
- Évaluation des acquis à froid entre 3 et 6 mois
- Evaluation de la Satisfaction Stagiaire : Questionnaire d'Évaluation de la Satisfaction

PROFIL FORMATEUR

Formateur confirmé en négociation commerciale



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.



Sanction de la formation

Attestation de formation et évaluation du niveau d'atteinte des objectifs pédagogiques

Ou passage du Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) « Développer la qualité de service au client interne et externe »



Certification & Eligibilité CPF

Code certification : RS5370
Enregistrement du 17-03-2021
Certificateur CCI France

05 62 61 62 32 – www.cci-formation-gers.fr