

OPTIMISER LA RELATION CLIENT ET TRAITER LES RÉCLAMATIONS AVEC SUCCÈS



Dates et durée à convenir



Lieu à convenir

Contactez nous pour obtenir un devis personnalisé



OBJECTIFS

- Comprendre le mécanisme de la satisfaction client.
- Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent les clients.
- Apporter les solutions satisfaisantes face aux réclamations.



LES + DE VOTRE FORMATION

- Formation pratique permettant de définir les processus et bonnes pratiques (savoir-faire) et les comportements (savoir-être) à adopter pour renforcer la relation client et gérer les clients mécontents.



PUBLIC CONCERNÉ

- Managers de proximité
- Toute personne en contact avec la clientèle



BON À SAVOIR

Exemple de programme réalisable en 5 jours



PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Module 1

Mettre le client au coeur de l'organisation

- Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité.
- Identifier les besoins, attentes et exigences des clients.
- Mesurer la satisfaction de ses clients: construire, administrer et exploiter une enquête de satisfaction,
- mettre en place des indicateurs fiables pour un reporting régulier.
- L'apport des démarches qualité pour mesurer et atteindre la « satisfaction client ».
- Savoir valoriser son image et celle de son entreprise dans tous les contacts clients.
- Mesurer l'impact d'une relation de confiance avec ses clients.
- Comprendre comment fidéliser le client.



présentiel ou @learning

Module 2

Optimiser la relation client

- Les étapes clés de la relation client :
- l'accueil du client,
- l'argumentation commerciale, l'acte de vente, la négociation du contrat,
- l'exécution du contrat et la mise à disposition des biens et services,
- l'après-vente et le conseil.
- Les techniques relationnelles de gestion de la clientèle.



présentiel ou @learning

Module 3

Gérer les clients insatisfaits

- Comment repérer les insatisfactions clients et les prendre en considération : réclamation directe, forums, réseaux sociaux, blog, sites de notation...
- Favoriser l'expression d'insatisfactions tout en les canalisants.
- Comprendre les raisons de l'insatisfaction et garantir un accueil par des personnes compétentes à l'écoute.
- Construire et argumenter une solution satisfaisante.
- Mesurer la satisfaction suite aux réponses apportées.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service - feedback.



présentiel ou @learning

Module 4

Gérer les réclamations et les situations conflictuelles

- Les raisons de l'insatisfaction.
- Le traitement de l'insatisfaction.
- La recherche des solutions satisfaisantes de part et d'autre.
- La prévention des litiges.
- La gestion des situations conflictuelles.



présentiel ou @learning



Pré-requis : Avoir occupé ou occuper un poste en lien avec le thème de la formation