



Sylvette DACHE
Audit - Conseil – Formation QUALITÉ & RH
www.oneperformance.fr

Formation Relation client La qualité de la relation client : un enjeu essentiel

Prérequis : aucun

Public concerné : toutes fonctions

Délais : 2 semaines dès la signature du devis

Modalités : dans vos locaux ou en distanciel

Nombre de participants maxi : 8 personnes

Durée : 2 jours soit 14 heures

Tarif : 1900 € net de taxe

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Satisfaire et fidéliser les clients en toute circonstance
- Développer l'expérience client positive

Méthodes mobilisées

Support power point, documents, exercices, partage d'expériences et mises en situation.

Modalités d'évaluation

- Évaluation des acquis par un questionnaire
- Enquêtes satisfaction stagiaire et entreprise
- Feuilles d'émargement
- Attestation de formation individuelle

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : si vous êtes porteur d'un handicap, contactez-moi pour étudier les possibilités d'adaptation de la formation

Formatrice : Sylvette Dache, consultante et formatrice en organisation du travail, communication et développement des ressources humaines, expérience commerciale, ADV, marketing.

Contact/référent handicap :

Sylvette DACHE – 06 48 80 96 41
sdache@oneperformance.fr

Programme

1. Les enjeux d'une relation client de qualité

- instaurer une relation de confiance
- véhiculer une image positive : tous concernés dans l'entreprise

2. Comment fidéliser ses clients

- Bien connaître ses clients pour bien les comprendre
- les attentes et exigences, les réponses sur le fond et la forme
- la posture à adopter selon mon profil et celui de mon client, la capacité d'adaptation
- la prise d'appels téléphoniques : soigner son élocution
- comment se différencier et améliorer la satisfaction des clients
- la communication interne
- les fiches d'intervention

3. Gérer les clients insatisfaits

- le comportement à adopter, trouver des solutions ensemble
- analyser les causes, définir des actions d'amélioration
- prévenir les litiges

28 octobre 2023