

Public

Toute personne en relation
avec le client

Pré-requis

Maîtriser la langue française
Aucun pré requis n'est exigé

Durée

2 jours soit 14 heures

Coût

600 € HT
720 € TTC



Nature de la sanction : Attestation de fin de formation

**Pédagogie****► Résultats attendus**

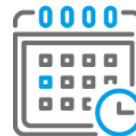
Mettre en place une démarche qualité
Augmenter le taux de satisfaction client
Mobiliser l'entreprise autour d'un projet
commun

► Objectifs pédagogiques

Diagnostiquer les besoins, les demandes, les
réclamations du client afin de pouvoir y
répondre avec efficacité
Ecouter pour répondre au client
Suivre ses clients et évaluer les solutions
apportées pour en mesurer l'impact

► Méthodes pédagogiques

Apports théoriques
Exercices et jeux de réflexion
Ateliers et mises en situation
Plans d'actions individuels et collectifs

**Calendrier 2022****► Agen**

- 21 et 28 Juin

► Périgueux

- 23 et 24 Juin

► Intervenant

- Stéphanie BOUYER

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

PROGRAMME

Les enjeux de la démarche

- La Qualité du Service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial
- La notion de « client interne » et de « client externe »
- Le cadre de référence des "clients" internes ou externes

Les besoins et le mode de fonctionnement du client interne / externe

- Les méthodes d'écoute active
- Les différents niveaux d'écoute
- La découverte des besoins par le questionnement
- Les leviers du verbal et du non-verbal
- La communication en face à face ou à distance

Déploiement d'une action de qualité de service

- Formalisation de la / les solutions apportée(s)
- Obtention de l'adhésion du client
- Planification des actions
- Les outils de suivi et de pilotage : tableau de bord...
- A chaque étape, validation des actions décidées conformes aux engagements
- Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés

L'évaluation des impacts des actions menées auprès du client interne / externe

- Mesure de la satisfaction clients à l'aide de contrôle, enquête(s), de suivi
- Mise en place d'une démarche d'« amélioration continue »
- Information des acteurs concernés des éventuels changements de process