

**Public****Pré-requis****Durée****Coût**

Toute personne en relation avec le client

Maîtriser la langue française  
Aucun pré requis n'est exigé

2 jours soit 14 heures

600 € HT  
720 € TTC



**Nature de la sanction :** Attestation de fin de formation

**Pédagogie****► Résultats attendus**

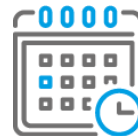
Mettre en place une démarche qualité  
Augmenter le taux de satisfaction client  
Mobiliser l'entreprise autour d'un projet commun

**► 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 2021****► Agen**

- 24 et 29 Juin

**► Périgueux**

- 20 et 21 Mai

**► 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