

Public

Toute personne en charge de la relation client et de la qualité

Pré-requis

Maîtriser la langue française
Aucun pré requis n'est exigé

Durée

3 jours soit 21 heures

Coût

750 € HT
900 € TTC



Nature de la sanction : Attestation de fin de formation

**Pédagogie****► Résultats attendus**

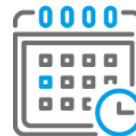
Mettre en place une démarche qualité
Augmenter le taux de satisfaction client
Mobiliser l'entreprise autour d'un projet commun

► Objectifs pédagogiques

Analyser et prendre en compte l'ensemble des besoins du client pour apporter des solutions conformes à son attente et en respect d'un process qualité interne.
Evaluer la satisfaction du client et optimiser l'offre produit/service.

► Méthodes pédagogiques

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

**Calendrier 2022****► Agen**

- 21, 28 juin et 4 juillet

► Périgueux

- 23, 24 juin et 5 juillet

► Intervenant

- Stéphanie BOUYER

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

PROGRAMME

Analyse du besoin du client

- Les notions de qualité de service
- La recherche des besoins explicites et implicites par le questionnement
- Utilisation d'une écoute active et pertinente
- La reformulation de la demande
- Identification du cadre de référence du client interne ou externe
- La communication positive verbale, non-verbale, para-verbale ou à distance
- Formalisation des solutions possibles
- Validation de l'adhésion client

Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service

- Elaboration d'un plan d'action QQQQCP
- Mise en place ou respect d'un process qualité avec outil de suivi
- Mobilisation des ressources internes ou externes
- Communication auprès du client pour le rassurer
- Gestion des situations de réclamations ou d'insatisfaction
- Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés

Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client

- Utilisation de différents outils et indicateurs fiables et adaptés
- La collecte des informations : moyens et outils
- Traitement des retours clients positifs et négatifs
- Mise en place de correctifs sur la démarche qualité