

DÉVELOPPER LA QUALITÉ DU SERVICE AU CLIENT

PROGRAMME

A- LES ENJEUX DE LA DEMARCHE

- 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

B- 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

C- DEPLOIEMENT D'UNE ACTION DE QUALITE 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

D- L'EVALUATION DES IMPACTS DES ACTIONS MENEES AUPRES 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

Réf. EVT005

Public

Toute personne en relation avec le client

Pré-requis

Etre en relation avec les clients

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

Durée

2 jours soit 14 heures

Nature de la sanction

Attestation de fin de formation

Calendrier 2019

AGEN :

- 17-24 juin

Tarif

600 € HT

Intervenant

Stéphanie BOUYER

Contacts

AGEN – 05.53.48.48.50

MARMANDE – 05.53.84.82.82