

**Public**

Toute personne en relation avec un client

**Pré-requis**

Maîtrise de la langue française

**Résultats attendus**

Comprendre et intégrer la démarche de service client dans ses missions

**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**

Mise en pratique et jeux de rôle

**Durée**

2 jours soit 14 heures

**Nature de la sanction**

CCE (Certificat des Compétences en Entreprise) DEVELOPPER LA QUALITE DU SERVICE AU CLIENT

**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

## Parcours de formation préparant au Certificat de Compétences en Entreprise

# DEVELOPPER 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 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

#### **D- L'EVALUATION 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