



## EN BREF

### PUBLIC CIBLÉ

Tout collaborateur assurant une mission de service d'accueil des clients

### PRÉ REQUIS NÉCESSAIRES

Maîtriser les bases du socle des connaissances : lire, écrire, parler français, compter

### DURÉE DE LA FORMATION

14 heures

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

8 personnes minimum

### MODE D'ORGANISATION

Sur site client, nous contacter pour une proposition de date sur [contact@isteaconseil.fr](mailto:contact@isteaconseil.fr)

### HANDICAP

Pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap, merci de nous contacter un mois avant la date souhaitée afin d'étudier la meilleure adaptation des méthodes dans la mesure du possible.

### TARIF

Tarif / jour intra entreprise : 1500 euros

### LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

Formation dispensée par des acteurs professionnels d'expérience

## L'ORIENTATION CLIENT

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Développer son attitude de service pour une expérience client réussie. Acquérir les fondamentaux de la relation client et s'adapter au monde du commerce. Développer un état d'esprit et des attitudes de service auprès des clients. Entrer en contact de façon efficace et valorisante. Mettre en oeuvre l'orientation client dans sa façon de traiter les demandes des clients. Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients.

### LE PROGRAMME

1. Se situer dans la relation avec le client :
  - Comprendre le parcours client, identifier les enjeux de satisfaction, repérer le niveau d'exigence.
2. Contribuer à une expérience client réussie :
  - Clés d'une expérience client réussie, sources d'insatisfaction client, attentes opérationnelles et relationnelles, rôle dans la satisfaction du client.
3. Offrir au client une image positive de l'entreprise :
  - Soigner la qualité de son accueil pour faciliter la communication,
  - Représenter l'entreprise dès les premiers instants,
  - Accueillir la demande du client avec empathie et faciliter son expression.
4. Faire face avec empathie aux exigences des clients :
  - Diagnostiquer le besoin, prendre en charge la demande en suscitant la confiance du client, mettre en valeur la solution apportée en restant orienté sur ses motivations
5. Transformer un client mécontent en client satisfait pour le fidéliser :
  - Adopter une attitude positive face au mécontentement, désamorcer les tensions, analyser la source d'une frustration ou d'un mécontentement,
  - Les règles d'or pour régler un litige.

### MODALITÉS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- 1 - Formation en présentiel (jeu de rôle, échanges d'expériences, brainstorming...),
- 2 - Paperboard, Présentation Powerpoint, Livret du participant, vidéo, accès aux outils à distance LMS, Portail web stagiaire.

### APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Évaluation des connaissances : Quiz amont/aval.

### VALIDATION

Remise d'une attestation de participation. La mention de réussite sera indiquée à partir de 70% de bonnes réponses au Quiz Final.

### ORGANISME DE FORMATION

IstéA Conseil

### TITRE QUALITÉ FORMATEUR

Les formateurs intervenant sur ce thème possèdent une expérience professionnelle et/ou un titre de formateur professionnel d'adultes.