



EN BREF

PUBLIC CIBLÉ

Employés tous métiers

PRÉ REQUIS NÉCESSAIRES

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

Etre en relation avec la clientèle.

DURÉE DE LA FORMATION

7 heures

NOMBRE DE PARTICIPANTS

8 personnes minimum

MODE D'ORGANISATION

Sur site client, nous contacter pour une proposition de date sur 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

PROFESSIONNALISER LA RELATION CLIENT

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Faire preuve au quotidien d'un état d'esprit service client et contribuer à la réussite du parcours client dans mon environnement professionnel de tous les jours. Ecouter les clients et comprendre ce qui contribue à leur satisfaction. Comprendre et analyser les critères du parcours clients dans mon activité. Identifier les éléments qui permettent d'améliorer la satisfaction des clients dans mon activité. Contribuer à l'amélioration du service client : comportement, état d'esprit, écoute active...

LE PROGRAMME

1. LES BASES DE LA SATISFACTION

- Ecouter et comprendre les critères de la satisfaction client.

2. LES ETAPES DU PARCOURS CLIENT

- Comprendre le choix des indicateurs et leurs impacts sur la satisfaction client.

3. ANALYSE DU PARCOURS CLIENT

- Analyser les indicateurs de mon activité pour mesurer sa contribution à la satisfaction des clients de l'entreprise.

4. AGIR POUR LE PARCOURS CLIENT

- Me responsabiliser pour favoriser la satisfaction client au quotidien dans mon activité.

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

Evaluation 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.