

Organisation et qualité

Développez la qualité dans vos relations clients

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ACC-QUA | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Management > Relation client > Organisation et qualité



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Mettre en oeuvre le sens de l'écoute et l'esprit de service
- Etre réactif face à la diversité des demandes
- Vous adapter au profil de vos interlocuteurs
- Enrichir la qualité de vos relations clients
- Consolider vos pratiques professionnelles.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Toute personne impliquée dans la relation client.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Restituer les enjeux de la relation client

- Qu'est-ce qu'une relation client de qualité ?
- L'enjeu économique de la préférence client
- Les conséquences d'une insatisfaction client
- La satisfaction client, vecteur de fidélisation

Traiter les demandes clients avec efficacité

- Accueillir avec disponibilité et ouverture
 - Soigner sa communication non-verbale (posture, gestuelle, sourire...)
- Comprendre et analyser une demande
 - Savoir écouter une demande, se concentrer sur l'autre
 - Pratiquer l'art du questionnement pour trouver le besoin réel du client
- Apporter des réponses pertinentes et cohérentes
 - Etre force de proposition, être proactif
 - Exprimer clairement sa réponse, être précis et synthétique
 - S'assurer d'une compréhension mutuelle par la reformulation
- Prendre congé avec amabilité et professionnalisme
 - Demander s'il subsiste des questions
 - Conclure l'entretien sur une note aimable et attentionnée

Gérer les situations difficiles avec professionnalisme

- Désamorcer les situations de tension
 - Faire face aux urgences, aux imprévus
 - Annoncer une mauvaise nouvelle
 - Faire face à l'agressivité client, rester professionnel
 - Savoir négocier un délai
- Bien gérer les réclamations pour fidéliser les clients
 - Détecter et analyser en finesse la source d'insatisfaction
 - Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

Modalités d'évaluation des acquis

L'évaluation des acquis se fait :

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)