



Satisfaction client

Orienter son organisation vers la satisfaction client

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ACC-ORG | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Compétences Métier > Relation client > Satisfaction client

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 29/05/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Analyser l'importance de la satisfaction client
- Evaluer les aspects économiques et managériaux de la préférence client
- Identifier les sources de mécontentement et proposer des solutions réactives
- Anticiper les attentes client et améliorer la satisfaction proactive
- Diagnostiquer la relation client actuelle en identifiant les forces et les faiblesses
- Déterminer les causes d'insatisfaction et de dysfonctionnement
- Etablir des priorités pour améliorer la satisfaction client
- Formuler une promesse de service attrayante pour les clients
- Rédiger des engagements de service et une politique qualité
- Planifier et mettre en oeuvre des actions basées sur les attentes des clients pour améliorer la satisfaction.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains 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

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Toute personne souhaitant orienter son entreprise, son organisation, son service vers la satisfaction 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 émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

Mesurer l'enjeu de la satisfaction client

- L'enjeu économique et managérial de la préférence client
- Etre réactif et réduire les sources de mécontentement
- Etre proactif, aller au-devant des attentes client pour mieux les satisfaire

Diagnostiquer la situation actuelle

- Etablir un diagnostic de la qualité de la relation client : forces et faiblesses
- Identifier les causes d'insatisfaction et de dysfonctionnement
- Fixer des priorités de progrès

Orienter le "projet relation client" de son entreprise

- Formuler une promesse de service attractive
- Rédiger ses engagements de service, une politique qualité

Préparer son plan de progrès

- Fonder le plan de progrès sur les attentes des clients
- Communiquer sur les actions mises en place et les résultats attendus
- Aider chaque collaborateur à comprendre sa contribution

Mettre en oeuvre le plan de progrès

- Mettre en oeuvre les différents dispositifs d'écoute client
- Développer des procédures internes de fonctionnement et de coordination des équipes
- Gérer les résistances et accompagner le changement des pratiques

Suivre les actions - Vérifier l'atteinte des objectifs

- Mesurer l'efficacité des actions entreprises
- Implémenter les indicateurs de la satisfaction client
- Communiquer les résultats obtenus en interne et en externe

Piloter l'amélioration continue de la qualité de service

- Redéfinir des axes de progrès pour de nouveaux challenges
- Réajuster les moyens si nécessaire, remobiliser ses équipes

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Etudes de cas : analyser des réussites et des échecs en matière de satisfaction client*
- *Analyse de scénarii*
- *Brainstorming : échanges sur l'enjeu de la relation client*
- *Jeux de rôle*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'actions : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes, réflexion collective sur les caractéristiques de la clientèle et construire sa propre stratégie de relation client*

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
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

3) Après la formation : consolider et approfondir

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme.
Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation.
Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.