

ACCUEIL ET QUALITE DE SERVICE

OBJET DE LA FORMATION

COMPRENDRE LES ENJEUX D'UNE RELATION CLIENT DE QUALITE

OBJECTIFS

- **Cerner les enjeux d'une relation client optimisée**
- **Savoir établir une relation de confiance avec ses clients**
- **Comprendre comment fidéliser le client**

PROGRAMME

IDENTIFIER LES ATTENTES DES CLIENTS

- ⇒ Qui sont nos clients : typologie des clients (internes et externes)
- ⇒ Quelles sont leurs attentes et leurs exigences ?
- ⇒ ressorts de la satisfaction du client

LES ATTITUDES QUI FONT LA DIFFERENCE

- ⇒ Diagnostiquer son propre savoir-être
- ⇒ Développer son sens de l'écoute et de l'empathie
- ⇒ Savoir reformuler
- ⇒ Inspirer confiance, rassurer
- ⇒ Percevoir les besoins énoncés et les besoins cachés
- ⇒ Expliquer les solutions, les valoriser
- ⇒ Savoir conclure

GERER LES RECLAMATIONS ET LES CLIENTS INSATISFAITS

- ⇒ Comprendre les raisons de l'insatisfaction
- ⇒ Le traitement de l'insatisfaction
- ⇒ Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre
- ⇒ Prévenir les litiges

LA DEMARCHE QUALITE : CLE DE LA SATISFACTION CLIENT

- ⇒ Se fixer des objectifs pour chaque client
- ⇒ Mettre en place une stratégie de relation client
- ⇒ Développer la qualité de service pour développer les offres
- ⇒ Véhiculer une image positive de l'entreprise / du service

METHODES ET OUTILS

Diaporama, exercices d'application, étude de cas ou exemples issus de l'expérience des participants, mise en situation.

CONDITIONS DE REUSSITE

- ⇒ Déterminer les particularités à aborder avec les participants.

DUREE : 2 JOURS – LIEU : Fort-de-France