

ACCUEIL ET QUALITE DE SERVICE

Programme

SOIGNEZ L'ACCUEIL DANS VOTRE ADMINISTRATION ou
DANS VOTRE ENTREPRISE

Objectifs

- Valoriser l'esprit de service et maîtriser les techniques de l'accueil
- Optimiser les comportements appropriés
- Cerner les enjeux d'une relation client optimisée
- Savoir établir une relation de confiance avec ses clients
- Comprendre comment fidéliser le client

Méthodes et Outils

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

Public

Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner le public, les clients de manière occasionnelle ou permanente

Dates : 20 - 21 juillet 2015

Durée : 2 jours

Lieu : Aéroport

IDENTIFIER LES ATTENTES DES CLIENTS

- Qui sont nos clients : typologie des clients (internes et externes)
- Quelles sont leurs attentes et leurs exigences ?
- Les 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