



Accroître la satisfaction client

Objectif de la formation ➤ Accroître la satisfaction client et ainsi augmenter ses ventes et fidéliser
➤ Transmettre les bonnes pratiques et véhiculer la culture client auprès des autres acteurs de l'entreprise

Durée/Dates 2 jours, soit 14 heures, dates à déterminer

Coût Conforme aux conditions négociées

Lieu A déterminer

Public Toute personne ayant à développer ou entretenir une relation clientèle

Méthodes et moyens Courts exposés théoriques pour réviser les concepts clés de la relation client.
Tests et auto-diagnostics - Bilan des compétences et ressources existantes et mises en œuvre – Mise à disposition et exploitation du PAP (Plan d'Action Personnalisé)
Mises en situation et jeux de rôle.

Contenu

I) QU'EST-CE QUE LA SATISFACTION CLIENT ?

- Les composantes de la satisfaction client (écoute, offre, qualité, communication, relationnel)
- Ses enjeux et la notion de rentabilité
- Les 8 impacts

II) COMMENT SATISFAIRE LES BESOINS DU CLIENT ?

- Les ressorts émotionnels du client
- Les bases de la communication inter-personnelle appliquées à la relation client
- Définir les clés d'une expérience client réussie
- Connaître les sources d'insatisfaction et de satisfaction client
- Conjuguer qualité de service et qualité de la relation humaine avec le client
- Les outils d'évaluation : condition de l'amélioration

III) LE ROLE DU TRAVAIL D'EQUIPE DANS LA SATISFACTION CLIENT

- Les acteurs et leur articulation dans la satisfaction client
- L'implication individuelle et collective : interdépendance
- Situer son rôle et sa mission dans le chaînage des acteurs entre le client et l'entreprise
- La progression collective et ses mécanismes : la transmission des savoirs et de la culture client

IV) ENTREtenir LA SATISFACTION CLIENT

- Le suivi relationnel du client satisfait
- L'exploitation et le rayonnement de la satisfaction