

ACCOMPAGNER SON ÉQUIPE DANS LE DÉVELOPPEMENT DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Objectifs

Développer la culture client au sein de son équipe.

Mobiliser les collaborateurs autour d'une démarche qualité.

Développer « l'état d'esprit client » au sein de son équipe.

Public

Responsable service client, Responsable commercial, tout Manager souhaitant améliorer la relation client.

Pré requis

Avoir de bonnes connaissances en relation client.

Durée

1 journée soit 7 heures

Les Plus

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils et méthodes concrètes et de mises en situation pratiques.

Méthode active et participative.

Approche concrète basée sur l'expérience du participant.

Formateur Expert.

- **Débriefing des formations dispensées aux conseillers**
- **Les fondements de la satisfaction**
 - Comprendre le raisonnement du client et celui du collaborateur
 - Détecter et accéder aux motivations, aux ressentis, aux émotions de tous
 - Sensibiliser tous les collaborateurs à la relation client
 - Identifier ce qui peut freiner le client, le collaborateur, soi : les craintes
- **Amener chacun à souhaiter une relation pérenne**
 - Actionner les leviers de la confiance pour fiabiliser les échanges avec l'équipe et les clients
 - Renforcer la culture client dans son équipe
 - Adopter un discours commun et de qualité
 - Valoriser l'image de l'entreprise
 - Faire comprendre à ses équipes les erreurs fatales
 - S'adapter aux nouveaux comportements du client
- **Accompagner ses collaborateurs dans l'adoption des bonnes attitudes pour gérer les réclamations**
 - Diagnostiquer les points forts et les points de progrès de son équipe
 - S'approprier des outils de coaching
 - Professionnaliser le traitement des réclamations
 - Mettre en place une politique d'amélioration continue au service du client