

### Objectifs pédagogiques

Comprendre le mécanisme de la satisfaction du client.

Adopter une posture orientée client.

Développer une qualité de contact qui fait la différence.

Savoir identifier les mécanismes de satisfaction et d'insatisfaction d'un client.

### Public

Toute personne en contact direct ou indirect avec le client.

### Prérequis

Aucun

### Durée

1 journée (7 heures)

### Modalités pédagogiques

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention.

Méthode active et participative.

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

Approche basée sur l'expérience des participants.

### Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

### Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.

Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

#### • Relation client et qualité de service

- Cerner les enjeux de la qualité de service et de la satisfaction client
- Adopter une posture orientée client
- Avoir conscience de son propre style de relation client

#### • Mettre en place une relation de qualité

- Véhiculer une image professionnelle et positive de l'entreprise / du service
- Utiliser un vocabulaire qui démontre l'esprit de service
- Savoir personnaliser la relation avec le client
- Faire preuve d'écoute et d'empathie
- Identifier les attentes du client
- Être convaincant dans la solution proposée
- Savoir valider la satisfaction client en fin d'appel

#### • Gérer les difficultés dans la relation client

- Identifier et comprendre les raisons d'insatisfaction d'un client
- Savoir jouer de sa voix
- Traiter l'insatisfaction en maintenant une relation client positive
- Recourir à une solution intermédiaire et savoir rétablir l'équilibre en fin d'appel