

Objectifs pédagogiques

Comprendre le mécanisme de la satisfaction du client

Savoir prendre 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

2 journées (14 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.

- **Comprendre les enjeux d'une relation client réussie**
 - Les enjeux de la qualité de service et de la satisfaction client
 - Comprendre l'enjeu de la relation de confiance dans la relation client
 - Distinguer les attentes implicites et explicites des clients
- **Se focaliser client**
 - Avoir conscience de son propre style de relation client
 - Mieux appréhender la réalité du client
 - Adopter un état d'esprit tourné vers le client
- **Mettre en place une relation de qualité**
 - Adopter une posture orientée client
 - Identifier les vraies attentes du client
 - Développer son empathie et son écoute du client
 - Savoir reformuler
 - Inspirer confiance, rassurer
 - Transmettre une image professionnelle et positive de l'entreprise
 - Connaître les principes de la communication verbale, para verbale et non verbale
 - Savoir personnaliser la relation avec le client
 - Savoir mettre en valeur les solutions proposées
- **Gérer les difficultés dans la relation client**
 - Identifier et comprendre les raisons d'insatisfaction d'un client
 - Savoir traiter l'insatisfaction tout en maintenant une relation préservée avec le client
 - Rétablir une relation dégradée