DECIMA FORMATION

DURÉE	14 heures, soit 2 jours
FORMATEUR	**Responsable commercial**
MOTS CLEF	RELATION / COMMERCIAL / CLIENT / QUALITE
TYPE	INTER/INTRA (calendrier selon votre convenance)
TARIF	Nous consulter

DÉVELOPPER LA QUALITÉ DE SERVICE AU CLIENT

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Diagnostiquer les besoins, les demandes, les réclamations du client afin de pouvoir y répondre avec efficacité
- Écouter pour répondre au client
- Suivre ses clients et évaluer les solutions apportées pour en mesurer l'impact

PUBLIC CONCERNÉ ET EFFECTIF

Toute personne en relation avec un client / minimum 4 à 10 participants maximum
** Vous êtes en situation de handicap, contactez-nous afin que nous organisions au mieux votre accueil et la formation.*

PRÉ REQUIS

Maîtriser la langue française, orale et écrite

PROGRAMME DE LA FORMATION

Les enjeux de la démarche

- La Qualité du Service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial
- La notion de « client interne » et de « client externe »
- Le cadre de référence des "clients" internes ou externes

Les besoins et le mode de fonctionnement du client interne/ externe

- Les méthodes d'écoute active
- Les différents niveaux d'écoute
- La découverte des besoins par le questionnement
- Les leviers du verbal et du non-verbal
- La communication en face à face ou à distance

Déploiement d'une action de qualité au service du client

- Formalisation de la / les solutions apportée(s)
- Obtention de l'adhésion du client
- Planification des actions
- Les outils de suivi et de pilotage : tableau de bord...
- A chaque étape, validation des actions décidées conformes aux engagements
- Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés

L'évaluation des impacts des actions menées auprès du client interne/externe

- Mesure de la satisfaction clients à l'aide de contrôle, enquête(s), de suivi
- Mise en place d'une démarche d'amélioration continue
- Information des acteurs concernés des éventuels changements de process

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Nombreux exercices pratiques, analyse de situations et études de cas
Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques
Apport de solutions

ÉVALUATION

Réalisation d'une enquête de satisfaction permettant de mesurer pour chacun des stagiaires l'atteinte des objectifs et la possibilité d'appliquer les savoirs et les savoirs faire transmis en situation réelle.

VALIDATION DE LA FORMATION

Les acquis sont évalués lors de mises en situation
Attestation de formation