

DURÉE
(14 heures)
Dates
(Voir catalogue)

ACCUEIL ET QUALITE DE SERVICE

Objectifs

Comprendre son rôle dans la qualité du service rendu et pratiquer un état d'esprit orienté client
S'entraîner sur toutes les situations rencontrées lors de la relation client
Comprendre les enjeux de la bonne qualité de la relation avec le client

Public/pré-requis

Toute personne en contact avec le client

Méthodes et supports pédagogiques

Alternance d'apport théorique et de mise en situation pratique

Qualification des intervenants

Formateur expert dans ce domaine de compétences

Modalités d'Organisation – d'Evaluation

Formation présentielle
Evaluation en fin de formation (Questionnaire de satisfaction, Evaluation de l'atteinte des objectifs par le formateur ; (Quizz, mini études de cas))

Validation : Attestation de stage

Effectif

Min 3 / Maxi 12 participants

Lieu

CCIM-FORMATION
ZI Manhity
97232 Lamentin

Intervenant

CCIM-FORMATION

PROGRAMME

Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité

Cerner les enjeux d'une relation client optimisée
Mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec ses clients
Comprendre comment fidéliser le client

Identifier les attentes des clients

Qui sont nos clients : typologie des clients (internes et externes)
Quelles sont leurs attentes et leurs exigences ?
Les ressorts de la satisfaction du client

Les attitudes qui font la différence

Diagnostiquer son propre savoir-être
Développer son sens de l'écoute et de l'empathie
Savoir reformuler
Inspirer confiance, rassurer
Percevoir les besoins énoncés et les besoins cachés
Expliquer les solutions, les valoriser
Savoir conclure

Gérer les réclamations et les clients insatisfaits

Comprendre les raisons de l'insatisfaction
Le traitement de l'insatisfaction
Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre
Prévenir les litiges

La démarche qualité : clé de la satisfaction client

Se fixer des objectifs pour chaque client
Mettre en place une stratégie de relation client
Développer la qualité de service pour développer les offres
Véhiculer une image positive de l'entreprise / du service

Renseignements et inscriptions :
CCIM-FORMATION
Tél : 0596 42 78 78 - Fax : 0596 50 19 05
E-mail : formation@martinique.cci.fr

COÛT
555 €