

STRATEGIE ET SATISFACTION CLIENT

Audience : Equipe d'encadrement et de direction, collaborateurs en charge de programmes clients ou de Satisfaction client

Objectifs : Comprendre les tenants et les aboutissants de la Satisfaction Client, identifier comment placer ses clients au cœur de sa stratégie, impliquer l'ensemble des collaborateurs dans cette stratégie

Pédagogie : formation personnalisée, pratique et dynamique incluant des cas concrets et de nombreuses interactions avec les stagiaires.

Durée : 1 jour

Prix : nous consulter, contact@stratsat.fr

Module 1 : la Culture Client

- Pourquoi satisfaire ses clients ?
- Définitions : satisfaction, relation, expérience, effort, loyauté, fidélité
- Acquisition de clients / rétention de client
- Le rôle primordial des collaborateurs : la symétrie des attentions

Module 2 : La réduction de l'effort client

- Définition et exemples
- Analyse du parcours client avec l'entreprise
- Comment réduire l'Effort Client

Module 3 : Gérer les insatisfactions clients

- Pourquoi soigner ses clients insatisfaits
- L'alchimie
- Professionnaliser la gestion de l'insatisfaction : une responsabilité, des procédures, des outils
- S'améliorer grâce aux retours clients

Module 4 : Mesure et Analyse de la Satisfaction Client

- Pourquoi mesurer la Satisfaction de ses Client ?
- La Voix du client
- Les différents métriques : CSAT, NPS, CES
- Les clés d'une enquête de Satisfaction réussie : qui, quoi, quand, comment
- Analyse et actions découlant d'une enquête de Satisfaction
- Valoriser les retours qualitatifs

Module 5 : Environnement qualité

- Le Management de la Qualité – ISO9000
- L'amélioration continue : kaizen, Deming
- Principes clés de l'ISO9000

Olivier Pinczon du Sel

Titulaire d'un contrat CAPE C370, échéance le 31/10/2016

PCE – TechIndus, 645 rue Mayor de Montricher 13854 Aix-en-Provence Cedex

SIRET 42319430700033 – Agreement formateur: 93 13 11 559 13

SATISFACTION CLIENT - Collaborateurs

Audience : l'intégralité des collaborateurs de l'entreprise, en priorité ceux –nombreux- qui sont les acteurs de la Satisfacation des Client de par leurs contacts avec eux.

Objectifs : Sensibiliser ses collaborateurs à la Satisfacation de leurs clients, en faire des acteurs actifs et moteurs de la Relation client

Pédagogie : formation personnalisée, pratique et dynamique incluant des cas concrets et de nombreuses interactions avec les stagiaires.

Durée : 1 journée

Prix : nous consulter, contact@stratsat.fr

Module 1 : la Satisfacation Client

- Pourquoi satisfaire ses clients ?
- L'affaire de tous les collaborateurs
- La notion clé d'Effort Client

Module 2 : la Relation Client

- Ecoute active et empathie
- Les spécificités de la relation par email
- Les spécificités de la relation par téléphone
- Les spécificités de la relation en face-à-face
- Gérer les clients difficiles
- Savoir dire 'non' ... sans le dire
- Conclusion : ce qu'il faut faire ET ce qu'il ne faut pas faire

Module 3 : Les clés d'une relation de confiance

- Obtenir de la crédibilité aux yeux du client
- Respecter le client pour être soi-même respecté
- Etre fiable et tenir ses engagements
- Jouer la transparence

RELATION CLIENT

Audience : les acteurs de la Relation Client dont le métier est d'interagir quotidiennement avec vos clients : service après-vente (SAV), support technique, hotline. Disponible également pour les services internes (type hotline informatique).

Objectifs : Sensibiliser ses collaborateurs aux clés d'une communication réussie, que ce soit au téléphone, par email ou en face-à-face. Développer leur capacité à créer une relation de confiance avec leurs contacts.

Pédagogie : formation personnalisée, pratique et dynamique incluant des cas concrets et de nombreuses interactions avec les stagiaires.

Durée : 2 jours

Prix : nous consulter, contact@stratsat.fr

PREMIERE JOURNEE

Module 1 : la Satisfaction Client

- Pourquoi satisfaire ses clients ?
- L'expérience client
- La notion clé d'Effort Client
- La Fidélité, la loyauté
- Le parcours client

Module 2 : les clés de la Relation Client

- L'écoute active
- L'empathie
- Savoir dire 'non'

Module 3 : Communication au téléphone

- Accueillir les (émotions des) clients
- Techniques de questionnement et de compréhension
- Prendre congé
- bonnes et mauvaises pratiques

DEUXIEME JOURNEE

Module 4 : Communication par email

- Pratique ... mais dangereux
- Le formalisme de la communication par écrit
- bonnes et mauvaises pratiques

Module 5 : Communication en face-à-face

- L'être et le paraître
- La première impression
- bonnes et mauvaises pratiques

Module 6 : Gérer les clients difficiles

- Risques et opportunités
- Ecouter, écouter, écouter
- Le rôle de médiateur en interne

Module 7 : Une relation de confiance

- Les 6 facteurs de confiance
- Obtenir de la crédibilité
- Respecter le client pour être respecté
- Etre fiable et tenir ses engagements
- Jouer la transparence

Olivier Pinczon du Sel

Titulaire d'un contrat CAPE C370, échéance le 31/10/2016

PCE – TechIndus, 645 rue Mayor de Montricher 13854 Aix-en-Provence Cedex

SIRET 42319430700033 – Agreement formateur: 93 13 11 559 13