

Développer la satisfaction client

Mettre le client au coeur de la relation commerciale

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tout collaborateur d'une entreprise commerciale

Objectifs pédagogiques

- Définir les notions de satisfaction et d'insatisfaction pour mieux connaître leur impact sur la relation client
- Se situer comme maillon de la relation client dans le parcours client
- Mieux se connaître pour adopter les bonnes attitudes en toutes circonstances
- Développer la qualité de service pour garantir une bonne expérience client et fidéliser
- Identifier les sources de situations difficiles et prévenir les conflits

Contenu de la formation

- Comprendre la relation client à travers la satisfaction ou l'insatisfaction client
 - Définir en quoi le client est au centre de l'entreprise : qu'est-ce qu'un client ?
 - Déterminer les conditions de la promesse de qualité de service de son entreprise
 - Identifier ce que coûte l'insatisfaction des clients
 - Identifier comment construire la satisfaction client en hiérarchisant ses attentes
- Se situer dans la chaîne de valeur de son entreprise
 - Identifier les points de contact du client avec son entreprise
 - Développer les interactions internes pour garantir l'homogénéité du parcours client
 - Reconnaître les exigences du client à chaque étape du parcours clients
- Développer une attitude positive pour fidéliser
 - Identifier ses missions commerciales clés
 - Développer ses qualités d'écoute et de questionnement
 - Adapter sa communication aux différentes typologies de clients
 - Utiliser la technique du "fil rouge" pour fidéliser
- Développer la satisfaction client grâce à une expérience client réussie
 - Définir les critères d'une bonne expérience client
 - Formuler des propositions adaptées aux attentes des clients
 - Répondre positivement aux éventuelles objections des clients

H2R Formation et Conseil

1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20



- Développer sa capacité à solutionner des situations de tension ou conflictuelles
 - Développer une attitude d'assertivité pour créer une relation client équilibrée
 - Identifier le type de tension ou de conflit
 - Se positionner en apporteur de solutions en 4 points
 - Fidéliser dans les moments délicats

Organisation de la formation

Formateur

Richard Oberti , consultant formateur Directeur associé H2R Formation ou formateur expert de la relation client

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle online sur plateforme digitale collaborative.
- Mise à disposition en ligne de supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié de chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié de chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.