



PROGRAMME DE L'ACTION DE FORMATION REALISEE « Remettre le client au cœur de notre métier »

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, le stagiaire doit être capable de :

- Se représenter la qualité de la relation client et ses enjeux en entreprise.
- Formaliser l'expérience client.
- Instaurer une dynamique Qualité Relation Client au quotidien

Public et Prérequis : Public en relation client. Aucun pré requis

Délai d'accès : Limite d'inscription 15 jours avant la date de démarrage de la formation.

Durée et lieu : 14h00 heures dans les locaux de l'entreprise du client ou d'Ausus Formation 114-116 rue Albert Poulain 08700 Nouzonville.

Contenu pédagogique :

Jour 1 : Pourquoi le client est au centre de l'activité ?

Comprendre les enjeux de la relation client

Qu'est-ce qu'un client ?

Présenter l'évolution de la relation client : les tendances actuelles.

Être au clair avec ma représentation du client.

Qu'est-ce qu'un client satisfait ?

Comprendre la perception de la qualité par le client.

Formaliser les comportements nécessaires pour une expérience client de qualité

De la relation client à l'expérience client ou la prise en compte des besoins émotionnels du client.

Identifier les émotions du client et créer la confiance.

Être assertif et pro-actif : se poser les bonnes questions et pratiquer les feedbacks.

Développer une écoute empathique en s'appuyant sur la carte de l'empathie client.

Jour 2 : Des techniques pour une meilleure communication

Le métier de gestionnaire

Décrire le champs de ses responsabilités dans sa relation avec le client.

Identifier les attentes de chaque type de client quant à son gestionnaire.

Définir l'enjeu client derrière une tâche administrative.

Lister les moyens de communication verbaux et écrits utilisés, et leurs impacts sur la relation client.

Développer l'agilité relationnelle des gestionnaires

Comprendre et s'adapter aux différents clients.

Utiliser l'outil de communication adapté à son client et à la situation.

Aider les équipes à se poser les bonnes questions.

Rechercher une solution simple et positive pour le client : est-ce que ma réponse va améliorer la vie de mon client ?

Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Pédagogie interactive. Apports théoriques. Exercices pratiques. Echanges.

Mises en situation. Réalisation d'un plan d'action personnel et collectif. Remise d'un livret au stagiaire.

Intersession : une période de 2 ou 3 semaines afin que les stagiaires se préparent au J2 à l'aide d'un questionnaire.

Suivi et évaluation des résultats :

Document d'évaluation de satisfaction

Attestation de présence et de formation individualisée

Modalités d'évaluation : à chaud (contrôle continu -test ou quizz-mises en situation) et à froid (réunion questions/réponses).

Moyens techniques : Salle, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard.

Tarif : sur demande.

L'intervenante : Isabelle GILLE formatrice depuis 2010, certifiée formatrice ICPF & PSI CNEFOP et référencée Datadock depuis juillet 2017, formée au Codéveloppement Professionnel depuis mars 2019.

Contact : Pour tous renseignements complémentaires : Isabelle Gille 06/07/65/42/21 – isabelle.gille@ausus.fr

Accessibilité personnes handicapées : Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à me contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation

Document mis à jour le 25/10/20