

DEVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT

FORMATION COLLECTIVE	FORMATION INDIVIDUELLE / BINÔME
DURÉE 2 JOURS (14 heures)	
TARIF* 950 €	Pas de formation individuelle
DATE 2021 Nous consulter	

*non assujetti à la TVA

► Profil des participants

- Toute personne en relation avec un client

► Prérequis

- Pas de Pré-requis

► Objectifs

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

► Méthode pédagogique

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices de mise en application
- Création et mise à disposition d'outils de mesure de la Qualité auprès des clients
- Un document pédagogique sera remis à chaque participant

► PROGRAMME

1. 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

2. 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

3. 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

4. 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

Certificat de Compétences en Entreprise

