

Public : Collaborateurs au sein des Services Après-Vente, hotlines, et autres Services Clients.

Prérequis : être impliqué dans le suivi de la Satisfaction Client

Modalités pédagogiques : formation personnalisée et dynamique incluant cas concrets, mises en situation, jeux de rôles, et exercices ludiques favorisant l'apprentissage.

Modalités d'évaluation : test d'évaluation final

Durée : 2 jours, 14 heures

Prix : 1 300 € HT / 1 560 € TTC, éligible à la prise en charge par les Opérateurs de Compétences (OPCO)

Information et réservation : olivier@stratsat.fr

Objectifs pédagogiques – Pourquoi cette formation ?

Vous avez de nouveaux clients, qui profitent maintenant de vos produits, de vos services, de vos outils informatiques, ...

Le succès pérenne de votre entreprise, son développement économique, dépend de votre capacité à attirer ces nouveaux clients, mais aussi de votre capacité à les satisfaire dans le temps : tenir les engagements que vous avez pris lors de la vente ; être disponible pour les accompagner dans l'utilisation optimum de vos produits / services ; gérer efficacement les inévitables frustrations et insatisfactions qui émergeront ici et là, ou plus simplement répondre à leurs questions.

A travers ces 2 jours de formation, ceux de vos collaborateurs en charge du Service Client seront à même d'identifier les comportements et attitudes à mettre en œuvre pour créer une relation de confiance, génératrice de satisfaction et de fidélité.

Syllabus – Programme de la formation

Jour 1 – matin

Présentations, introduction, règles du jeu, objectifs communs

La Relation Client

- ✓ Ecoute active, empathie, implication
- ✓ Spécificités de la communication par téléphone, par mail, en face-à-face, ...

Jour 1 – après-midi

Construire une relation de confiance

- ✓ Transparence, crédibilité, personnalisation ... les clés de la confiance
- ✓ Bonnes pratiques à mettre en œuvre
- ✓ Le Customer Success Manager (B2B)

Jour 2 - matin

La Satisfaction Client en après-vente

- ✓ Satisfaction vs. importance
- ✓ L'effort client : facilitez la vie de vos clients !
- ✓ Gestion de l'insatisfaction, opportunité de fidélisation

Jour 2 – après-midi

L'Expérience Client

- ✓ Définition, de 1980 à aujourd'hui
- ✓ Les 6 leviers de l'expérience client, gage de fidélité

Conclusions, engagements, mises en action