



DEVELOPPER LA SATISFACTION CLIENT AU QUOTIDIEN

OBJECTIF : Comprendre son rôle dans la qualité du service rendu et pratiquer l'état d'esprit orienté client.
Savoir trouver les mots justes et faire face positivement aux clients dans les situations de stress.
Etre capable de traiter les situations de litiges mettant en jeu la relation entre l'entreprise et le client.

DUREE : 21 heures

DATES : Les 7, 10 et 11 Décembre 2009

COUT : 703,50 €

PUBLIC : Toute personne dans l'entreprise en contact avec la clientèle et devant répondre à un besoin ou une attente.

PROGRAMME :

LA SATISFACTION DU CLIENT, UN ENJEU CAPITAL

Situer son rôle et ses missions.

Mieux comprendre les attentes des clients.

La qualité de service de votre entreprise : un enjeu à tout moment et en toute circonstance.

Analyser les origines des insatisfactions clients.

VEHICULER UNE IMAGE POSITIVE DE L'ENTREPRISE, DU SERVICE

Soigner sa qualité de présentation : vestimentaire, verbale, comportementale.

Les formules à privilégier, les expressions à éviter.

Etre soi-même tout en représentant l'entreprise.

FAIRE FACE AUX EXIGENCES DES CLIENTS

Faire le diagnostic de la demande : question apparente et motivation réelle.

Se montrer réactif pour trouver des solutions acceptables pour le client et l'entreprise.

Mettre en valeur les solutions apportées au client.

GERER LE STRESS DE LA RELATION CLIENT

Faire face aux urgences, aux imprévus, négocier des délais pour mieux gérer son activité.

Savoir surmonter ses comportements refuges.

BIEN GERER LES LITIGES POUR FIDELISER LES CLIENTS

Détecter et analyser en finesse la source du mécontentement.

S'affirmer avec souplesse face à ses interlocuteurs en interne pour faire accepter la solution proposée.

Instaurer des relations pérennes

METHODES PEDAGOGIQUES : Outre les apports théoriques illustrés de nombreux exemples et immédiatement suivis d'exercices pratiques, la formation est construite sur le vécu et l'échange d'expérience. Cette formation est mise en place dans le cadre d'un inter entreprise mais s'adapte aux besoins et difficultés rencontrés sur le terrain de chacun des participants.

Retrouvez toute notre actualité sur www.ifacom.com

DRAC

SARL au Capital de €7 622.45 - SIRET : 388 084 394 000 21 - APE : 8559A

Bureau et Centre : 27, Rue Achille René Boisneuf - 97110 Pointe à Pitre - Tél : 05.90.20.19.37 Fax : 05.90.68.30.36

Siège social et Centre : 15, Rue Frébault - 97110 Pointe à Pitre - Tél : 05.90.93.06.30 - Fax : 05.90.89.09.93