

Optimiser la qualité de la relation client Niveau 1

Public concerné :

- Equipe support technique
- 14 participants
- 2 sessions : 6 et 7 personnes

Objectifs :

- S'approprier les fondamentaux des techniques de la relation client
- Prendre conscience de l'impact de la communication en matière de satisfaction client
- Positiver sa communication et valoriser l'entreprise

A l'issue de cette formation les stagiaires seront capables de :

- Appliquer les techniques simples pour gérer des situations plus ou moins complexes (téléphone, mail, face à face...)

Pré requis : Cette formation ne nécessite pas de pré requis

Durée : ½ j x 2 groupes de 6 à 7 participants (1 jour au total)

Formule intra-entreprise :

- Forfait / jour

Méthodes et supports pédagogiques

- Apport des fondamentaux
- Exercices pratiques et mises en situations

Méthodes d'évaluation

- Evaluation à l'issue de la formation « Plan d'actions personnalisé »

Contenu pédagogique détaillé :

Introduction à gestion de la relation client :

- Qu'est-ce que la qualité en GRC ?
- Différencier : qualité attendue, qualité perçue, qualité délivrée...
- Les composantes de la qualité et vos moyens d'actions
- Les bénéfices : pour les clients, l'entreprise et les collaborateurs

La relation client dans votre entreprise :

- La place de la relation client dans votre quotidien
- Vos interlocuteurs et leurs attentes
- Les difficultés rencontrées
- La qualité de la GRC chez ECIS : que faut-il améliorer ?

Techniques de communication, les fondamentaux :

- La déperdition du message, la voix et le langage
- Les 5 P
- Les formules clefs et les astuces

La communication en pratique :

- L'entretien téléphonique (appels entrants et sortants)
- Focus sur l'écrit et sur le mail
- Connaître les règles de la communication non verbale en situation de face à face