

OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Optimiser la satisfaction client
- Sensibiliser les participants à l'importance d'établir et maintenir une relation client de qualité
- Mettre en place les outils et réflexes pour accroître la satisfaction client
- Développer un savoir être adapté aux situations de service client
- Améliorer les compétences en communication pour établir une relation de confiance
- Apprendre les bons gestes et techniques pour offrir un service client de qualité

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jours (14 heures)

Délai d'accès : 1 mois

Lieu : site de l'entreprise

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

DÉFINIR LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT EN IDENTIFIANT LES ÉLÉMENTS CLÉS

- Permettre à chaque participant d'exprimer sa propre vision de la qualité de service et de la relation client

- Établir collectivement les points clés de la qualité de la relation client
- Travail sur la compréhension de son comportement : « mes insupportables »
- Définir les comportements de non-qualité de service

ENTRER EN CONTACT AVEC LE CLIENT : DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

- Maîtriser la Prise de contact

- Comprendre l'importance de la prise de contact
- Identifier les besoins et les attentes : questionner pour mieux comprendre les attentes

- Faire preuve d'adaptation aux différentes situations
- Savoir répondre aux attentes avec professionnalisme et rigueur
- Proposer des solutions adaptées aux besoins
- Savoir valoriser ses solutions

LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

- S'adapter à son interlocuteur en ajustant sa communication et adopter une écoute empathique

- Fonctionnement et circulation d'un message oral
- Travail sur la voix, le sourire, le débit, l'articulation, le volume, les intonations de voix
- Prise de conscience de l'impact du vocabulaire utilisé sur la compréhension et le ressenti du client

- Identifier, supprimer, contourner, remplacer les expressions et les mots qui irritent ou augmentent les difficultés

- Favoriser une formulation positive
- Savoir terminer un entretien avec professionnalisme et courtoisie

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES

- Savoir expliquer avec tact l'impossibilité d'une intervention, d'une réparation...
- Reformuler un refus de manière positive et constructive
- Faire face aux critiques ou aux remarques en les traitant de manière constructive
- Sensibiliser aux dangers des jugements de valeur
- Faire preuve de tact en abordant les situations difficiles ou conflictuelles