

Objectif global

Renforcer les compétences des participants dans la gestion de la relation client, en développant des techniques et stratégies pour fournir un service de haute qualité, accroître la satisfaction des clients et améliorer leur fidélisation.

Public cible

Professionnels de la vente et du service client
Managers supervisant des équipes en contact avec les clients
Toute personne ayant un rôle direct ou indirect en relation client

Durée

2 jours (14 heures)



Tarif sur devis



Nombre de participants

Le nombre de participants sera limité pour favoriser l'interaction et permettre une attention personnalisée de la formatrice experte. Idéalement, le nombre de participants se situe entre 5 à 10 participants.

Prérequis

Aucun prérequis spécifique n'est nécessaire. La formation est ouverte à tous les professionnels souhaitant améliorer leurs compétences en relation client.

Méthodologie

La formation adoptera une approche interactive et participative, mêlant théorie, exercices pratiques, études de cas, jeux de rôle et discussions en groupe. Les participants seront encouragés à partager leurs expériences pour enrichir les échanges et favoriser l'apprentissage collaboratif.

Des supports visuels, tels que des présentations PowerPoint, seront également utilisés pour illustrer les sujets. La salle de formation devra être équipée d'un projecteur, d'un tableau blanc ou d'un paperboard, de marqueurs, de post-it et de tout autre matériel nécessaire pour les activités de groupe.

Évaluation

Les participants seront évalués tout au long de la formation grâce à des exercices pratiques, des jeux de rôle et des discussions en groupe. Des tests écrits seront également administrés. L'évaluation permettra de mesurer la progression des participants et d'identifier les besoins d'approfondissement éventuels.

Certification

À la fin de la formation, chaque participant recevra un certificat de participation attestant de leur engagement et de leur achèvement du programme.



JOUR 1

Introduction

Présentation formatrice et participants
Présentation du programme et des objectifs de la formation
Expression des attentes et besoins

Fondements de la Relation Client

Comprendre les enjeux de la relation client
Identifier les attentes des clients et leurs besoins spécifiques
Communiquer efficacement pour établir un lien de confiance

Exercices pratiques et jeux de rôle pour renforcer la communication

Gérer les situations difficiles

Gérer les clients mécontents et les situations de conflit
Techniques de gestion du stress pour rester calme en toutes circonstances
Transformer les plaintes en opportunités pour améliorer la satisfaction client

Études de cas et discussions en groupe pour développer des stratégies de résolution

JOUR 2

Fidélisation et Satisfaction Client

Créer une expérience client mémorable et personnalisée
Stratégies pour fidéliser les clients existants

Utiliser le feedback client pour améliorer ses services

Partage des expériences et défis en relation client

Discussions en groupe pour trouver des solutions communes
Feedback personnalisé de la formatrice experte Amélie RIGANO

Plan d'action pour augmenter la satisfaction client

Planification individuelle pour mettre en pratique les apprentissages

Exercices pratiques et des mises en situation pour évaluer les compétences en gestion de la relation client et entretien individuel pour discuter des progrès réalisés et des domaines à améliorer.

Amélie **RIGANO**

www.amelierigano.fr
06 27 92 37 30
amelie@amelierigano.fr

Une fiche d'évaluation de la formation sera remise à chaque participant dans un souci d'amélioration continue et de qualité, afin de questionner les axes forts et ceux à renforcer.

HappyTik

