

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant sera capable de : Acquérir les méthodes et les outils pour garantir et améliorer la satisfaction du client à chaque interaction avec l'entreprise. Savoir rédiger des "standards" de services simples et pertinents qui baliseront le parcours client dans l'entreprise.

Participants

Directeurs, responsables de service Qualité, satisfaction client, service client de société de service. Responsables Qualité de société industrielle désirant améliorer la qualité de service de leur entreprise. Chargés de mission au sein d'administrations.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Satisfaction et fidélisation

Définir le service rendu au client.

Repérer les éléments de différenciation : qualité due et avantages concurrentiels (qualité attractive).

L'enjeu de la démarche Qualité : satisfaire le client, se différencier de la concurrence.

Repérer le parcours du client dans votre entreprise

Du 1er contact à la facturation : que s'est-il passé ?

Repérer les moments de vérité.

Visualiser ce parcours, repérer les acteurs clés du front et back-office.

Prévenir les défaillances sur ce parcours

Utiliser l'AMDEC (l'analyse des modes de défaillances) pour maîtriser les risques.

Repérer les besoins en compétence, information, formation, moyens, règles partagées.

Rédiger des standards de service internes, donner du sens aux standards ; quelle valeur ajoutée ? Pour qui ? Sous quelle forme ? Faire simple et utile.

Mettre en place des indicateurs internes et externes : mesurer la qualité programmée et la qualité perçue

Assurer et améliorer votre qualité de service



3 jours - 21 heures

Code formation : MAQ120

www.adhara.fr

Les enquêtes de satisfaction, les clients mystères.

Le bilan des réclamations clients.

Les audits internes : faire de ces audits de véritables outils de progrès.

Mettre en place un plan d'actions pour progresser et le suivre

Définir ses objectifs de progrès.

Formaliser ses actions : plan d'actions qualité et fiche progrès.

Construire son tableau de bord et en faire un réel outil de pilotage.

Communiquer vers les clients et vers le personnel

Communiquer à vos clients vos engagements.

Faire le bon choix : viser la différenciation concurrentielle.

Définir son plan de communication en interne.