

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de : - Faire prendre conscience de l'importance de la relation dans le cadre de la satisfaction client. - Acquérir des comportements en adéquation avec la qualité de service. - Renforcer la satisfaction client par le personnel en contact. - Fidéliser par une relation de partenariat.

Participants

Chefs d'entreprise, cadres dirigeants, responsable de service,...

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

Manager autour de la qualité de service

3 jours - 21 heures

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de : - Faire prendre conscience de l'importance de la relation dans le cadre de la satisfaction client. - Acquérir des comportements en adéquation avec la qualité de service. - Renforcer la satisfaction client par le personnel en contact. - Fidéliser par une relation de partenariat.

Participants

Chefs d'entreprise, cadres dirigeants, responsable de service,...

Pédagogie

Pédagogie active et personnalisée. Alternance d'apports, d'exercices et de jeux pédagogiques, des apports théoriques volontairement limités afin de favoriser l'action, mise en situation, réflexions collectives et individuelles. Formation-action participative et interactive : cette formation s'appuie sur les connaissances, les expériences des personnes en formation, l'implication des participants les rendant acteurs de leur formation.

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

Les enjeux de la qualité de service.

Définition de la qualité de service.

Principes fondamentaux.

Le client,

L'entreprise,

Le personnel en contact.

Mesurer la qualité de service.

La demande client

Les besoins et attentes du client.

Les comportements adaptés aux attentes

La communication

Techniques de communication verbale.

Le non verbal.

Les techniques de questionnement.

L'écoute et la reformulation.

La communication interne et externe.

La démarche opérationnelle du personnel en contact

Savoir prendre en charge le client.

Détecter les besoins et attentes.

Les techniques d'argumentaire.

Le rôle d'interface : client/commercial.

La gestion des situations difficiles

L'insatisfaction client.

Les techniques de traitement des objections d'insatisfaction.

Traitement de la relation conflictuelle.

Manager autour de la qualité de service



3 jours - 21 heures

Code formation : log-

www.adhara.fr

Prise en compte.

Technique de désamorçage.

Les facteurs de motivation et d'évaluation

Critères de contrôle de la qualité de service.

Enquête de satisfaction client.

Les facteurs de motivation.

1122