

# DÉVELOPPER LA SATISFACTION ET FIDÉLISER SES CLIENTS

RC95

2 jours (14h) 1 390,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

Comprendre les enjeux et intégrer la dimension « capital client » dans sa mission quotidienne • Analyser les attentes des clients et lever les freins qui entravent l'excellence dans la relation client • Mettre en place les outils et réflexes pour optimiser la satisfaction du client

## Profil Stagiaire(s)

collaborateurs des services ADV, SAV, centres d'appel, techniciens, commerçants ou toute personne souhaitant optimiser sa relation avec le client

## Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

## Profil Animateur(s)

cette formation Commerciale est assurée par un expert de la relation client



## PROGRAMME

### Mesurer les enjeux qualitatifs et quantitatifs de la qualité du service rendu au client

Levier de différenciation de ses concurrents

Véhiculer notoriété et image de marque dans la relation au client

Instaurer l'excellence par une cohésion de l'ensemble des services de l'entreprise

Les tableaux de bord à mettre en place pour assurer un reporting fiable et utile

### Identifier son rôle dans la relation client

Prendre conscience de son rôle vis-à-vis du client, tant en interne qu'en externe

Définir ses droits et ses devoirs liés à la relation client

Mettre en place une dynamique de relation client dans la durée

### Définir l'ensemble des points de contact avec le client

Identifier les éléments clés constitutifs du capital client

Rentabiliser, optimiser, anticiper

Repérer les points de contact pour optimiser la relation sur l'ensemble de la chaîne

Approfondir l'analyse des besoins pour mieux y répondre

Définir la check-list des points de contact

### Optimiser sa relation client

Faire l'inventaire des situations difficiles vécues dans la relation avec le client

Transformer les points d'insatisfaction en opportunités pour vendre, conseiller, fidéliser et générer plus de satisfaction

Communiquer au client les preuves de l'engagement et du professionnalisme des interlocuteurs, au-delà des termes contractuels

Mettre en place le suivi de la satisfaction client et le plan d'actions correctives

### Impliquer tous les acteurs dans la durée

Communiquer sur les actions mises en place et les résultats attendus

Transmettre les informations aux services internes pour garantir la continuité de service et une satisfaction à long terme

## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demoss.fr

## Nos sessions

13 - 14 juin 2022 : Paris / A  
Distance

19 - 20 sept. 2022 : Paris / A  
Distance

7 - 8 nov. 2022 : Paris / A Distance

# DÉVELOPPER LA SATISFACTION ET FIDÉLISER SES CLIENTS

RC95 2 jours (14h) 1 390,00 €<sup>HT</sup>

## Méthode pédagogique

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

## Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

## Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

## En complément

**Avant cette formation vous pouvez suivre :**

- Les Fondamentaux de la Relation Client

**Cette formation fait partie de :**

- Les fondamentaux de la relation client (Parcours Pro certifiant)