


-  **Points forts** : Optimiser sa **démarche Esprit de Service** au quotidien : **vendre plus et fidéliser ses clients** grâce à un service de qualité => **formation pratico-pratique avec de nombreux jeux de rôle.**

Objectifs

- **Identifier** les concepts de base du service à la clientèle
- **Développer** un esprit centré sur la qualité de service, une attitude positive et proactive envers le client : de l'importance d'offrir un excellent service à la clientèle jusqu'à savoir vendre ou proposer des services complémentaires.
- **Valoriser** l'image de marque de l'entreprise par un accueil physique et téléphonique centré sur la qualité de la relation avec ses clients
- **S'approprier** les meilleures pratiques afin de les mettre en œuvre rapidement.

Programme

Des différences qui font la différence

► Comprendre les fonctions et missions d'une relation client de qualité

- Les enjeux d'une relation réussie
- Traduire une relation centrée sur le client (qualité de service)
- Valoriser l'image de marque de l'entreprise (étape déterminante)

► Communiquer en situation d'accueil

- Mieux cerner ses interlocuteurs et leurs besoins
- Écouter et questionner
- Maîtriser les techniques de vente complémentaire
- Contrôler la voix et le langage
- Recevoir et transmettre les informations

► Adopter les bonnes attitudes : une clé de différenciation par rapport à la concurrence

➔ Visibilité accrue à l'égard des « bons

comportements attendus »

- Les attitudes de service
- Les attitudes de valorisation
- Les attitudes gagnantes
- Créant ainsi une dynamique positive et

initiant des comportements porteurs en matière de satisfaction client

► Identifier les spécificités de l'accueil des visiteurs

- Organiser l'espace de réception
- Personnaliser l'accueil
- Traiter simultanément l'accueil téléphonique et physique
- Orienter le visiteur

► Savoir se comporter devant les cas difficiles

- Gérer l'attente de ses « clients » internes ou externes
- Traiter les réclamations ou mécontentements
- Faire face aux incivilités
- Mettre des limites claires tout en restant professionnel
- Gérer les émotions et se ressourcer


Démarche pédagogique

État des lieux individuel en début de formation sur : « Mon rôle » dans la mission de service, La compétence de service
Établir un carnet de bord « Qualité de service client » personnel pour renforcer la culture qualité dans la relation client
Chaque stagiaire est amené à vivre et à analyser une expérience client, en prenant du recul par rapport à ses propres pratiques.

Formatrice :

Intervenante sénior, solide expérience en Management de la relation client met son expérience et sa passion du métier à votre service.

Formatrice expérimentée, sélectionnée par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative, tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

 194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE

 www.ceppic.fr



Toutes nos formations
sont réalisables
sur mesure en
intra-entreprise

CONTACT

Isabelle PROTAIS

02.35.59.44.17

isabelle.protais@ceppic.fr

Public

Toute personne en relation avec les clients internes et externes de l'entreprise : technico- commerciaux, techniciens de SAV, collaborateurs ADV, assistantes.

Prérequis

Pas d'exigence spécifique

Modalités d'évaluation


Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

5 453 personnes formées en 2022

Dates de session

Nous consulter

 194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE

 www.ceppic.fr



Toutes nos formations
sont réalisables
sur mesure en
intra-entreprise

CONTACT

Isabelle PROTAIS

02.35.59.44.17

isabelle.protais@ceppic.fr