

DEVELOPPER L'APPROCHE CLIENT POUR OPTIMISER LA SATISFACTION

Introduction : Aborder la performance client en formation c'est travailler sur les leviers de la satisfaction client. Ce travail et cet engagement au service de la performance client passe donc par un travail très opérationnel sur le parcours client, « se mettre dans la peau du client », vivre la vie du client pour identifier de manière opérationnelle les points d'insatisfaction et rechercher des moyens de corriger ou de « récupérer » (au sens des recovery services dans la gestion des réclamations clients) la situation avec le client.



OBJECTIFS :

- Identifier les leviers de la satisfaction client
- Décrire les besoins du client
- Réaliser la typologie des clients de l'entreprise
- Déterminer les étapes du parcours client
- Expérimenter les méthodes de communication (règle des 3 « V », DESC, ...)
- Créer un plan d'action pour performer la satisfaction client



PREREQUIS :

Savoir lire, écrire et comprendre le français.
Personnel au contact direct des clients.



DUREE : 1 à 2 jours en fonction des besoins et des objectifs soit de 7 à 14 heures.



MODALITES D'ACCES : Nos formations ont lieu en intra-entreprise. Les inscriptions peuvent se réaliser via l'outil contact du site : <https://inle-associes.fr/contact>



DELAIS D'ACCES : Formation réalisable 3 semaines après l'étude de votre besoin et le retour de la convention de formation signée.



TARIF : Tarif intra : 1 800 € HT/jour
(Minimum 2 stagiaires : maximum 12 stagiaires).



METHODES MOBILISEES :

Elles sont déterminées au regard de vos attentes.

Nous privilégions des méthodes actives et participatives telles que :

- Des temps de réflexion et de travail en sous-groupe afin d'instaurer une dynamique productive et de faire émerger les bonnes pratiques
- Des apports théoriques et méthodologiques ancrés dans la réalité professionnelle des participants
- Des mises en situations professionnelles ou des cas pratiques afin de confronter les apports à la réalité du terrain
- Des temps d'analyse des pratiques professionnelles et de conseil du formateur
- La construction d'un plan d'actions personnel



MODALITES D'EVALUATION :

- Quiz/QCM
- Mises en situations analysées par une grille d'évaluation
- Productions des stagiaires
- Plan d'action individuel



ACCESSIBILITE :

Si vous êtes en situation de handicap, contactez notre référente pour une éventuelle adaptation de votre parcours : 04.37.91.60.25.

N'hésitez pas à nous contacter :

- Par téléphone au **04.37.91.60.25**
- Par mail : contact@inle-associes.fr
- Ou via notre site : <https://inle-associes.fr/contact>

**Nous étudierons avec vous votre besoin et nous vous proposerons une formation façonnée sur-mesure.
Nous vous ferons parvenir dans les plus brefs délais une proposition personnalisée.**