

LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT



PROGRAMME

Matin

- Définir les critères d'évaluation de satisfaction du client.
- Distinguer satisfaction des attentes et fidélisation du client.
- Identifier les "moments de vérité" de la relation client.

Après-midi

- Maîtriser les émotions favorables au développement de la fidélisation du client.
- Réussir sa relation émotionnelle.
- Évaluation des compétences acquises pendant la journée par des quiz de mises en situation.



PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en contact direct ou indirect avec le client.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Satisfaire pour mieux fidéliser son client.
- Gérer les situations d'insatisfaction.
- Conseiller efficacement son client pour mieux revendre.



PRÉREQUIS

- Ce programme est basé sur l'entraînement des participants et ne demande pas de prérequis.



MÉTHODOLOGIE

- Apports théoriques.
- Echanges d'expériences.
- Evaluation des acquis.
- Atelier ludo-pédagogique.



LIEUX & DATES

- Sur mesure selon disponibilités.
- En entreprise ou à l'extérieur.
- 7H



TARIF

A définir
5 à 8 personnes



FORMATEUR

Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leur métier.

Une attestation de formation est remise à l'issue de la journée.

CONTACT

Information, inscription ou devis
sur mesure

Noémie : 06 03 46 74 64

noemie@modulage.fr