Programme de formation

« Développer l'orientation clients de vos collaborateurs pour une meilleure satisfaction de votre clientèle »

PRESENTATION GENERALE :

Cette formation a pour but d'optimiser les relations entre vos collaborateurs et vos clients, afin de les satisfaire et de les fidéliser.

L'objectif est de leur transmettre des compétences nécessaires pour une compréhension approfondie des attentes et des besoins de vos clients, favorisant ainsi des réponses efficaces, un parcours plus fluide une expérience client améliorée.

Au travers de quizz, de cas pratiques, de jeux de rôle, cette formation se veut pratico-pratique et orientée vers vos métiers afin que vos collaborateurs puissent mettre en œuvre leurs nouveaux outils dès le retour à leur poste de travail.

PUBLIC : Personnes en relation avec des clients, en face-à-face, au téléphone ou par mail.

DUREE : 14h00 sur 2 jours

OBJECTIFS DE FORMATION :

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- Mieux comprendre les attentes des clients pour y répondre plus facilement
- Percevoir les points de frictions dans le parcours de vos clients et faire en sorte de les diminuer ou de les signaler
- Gérer une interaction avec un client insatisfait en lui apportant la meilleure solution possible

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Comprendre les enjeux de la satisfaction client
- Maîtriser le parcours client
- Comprendre l'intérêt de porter attention aux insatisfactions des clients
- Prendre en charge une insatisfaction / réclamation
- Apaiser les situations de conflits

PROGRAMME :

- **La relation client en 2024**
    - *o L'orientation client : c'est quoi ?*
    - *o L'expérience client*
    - *o Les tendances en matière de relation client*

Outil : je décrypte ce que les clients pensent de leurs expériences avec mon entreprise.

- **Les méthodes et enjeux de la satisfaction client**
    - *o Définition*
    - *o Mesure*
    - *o Utilité*
    - *o Sources de satisfaction clients*

Outil : j'apprends à élaborer des questionnaires pour évaluer la satisfaction de nos clients

- **Les clients et leurs parcours**
    - *o La typologie de clients*
    - *o Les étapes du parcours client*
    - *o Me situer dans le parcours / Mes leviers disponibles*

Outil : je décris le parcours de mes clients pour identifier les points de vigilance et d'amélioration possibles

- **L'importance du traitement des insatisfactions clients**
    - *o Définition*
    - *o Valeurs des réclamations*
    - *o Bonnes pratiques*

Outil : je rédige des modèles de mails en réponse à des réclamations

- **Apaiser une situation de tension / d'insatisfaction**
    - *o Ecouter, rassurer, accompagner mon client, réparer*
        - *§ Méthode de Porter*
        - *§ Typologie des clients insatisfaits*
    - *o Au téléphone / par écrit*

Outil : mises en situation avec des clients / Importance de donner une alternative

- **Bilan de formation**
    - o Evaluation
    - o Retour sur les attentes des apprenants
    - o Bilan et conclusion

MOYENS PEDAGOGIQUES :

Le formateur utilise des présentations numériques, des vidéos. Chaque participant devra disposer d'un PC et d'une connexion internet.

METHODES PEDAGOGIQUES :

Le formateur utilise des méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives.

Il conçoit des quizz et des activités ludopédagogiques pour une meilleure assimilation des connaissances et compétences.

Des cas pratiques et des jeux de rôles sont également prévus dans le déroulé de la formation.

EVALUATIONS :

Un test d'évaluation de positionnement sur les compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.

Des évaluations formatives via des questions orales ou écrites seront effectuées au cours de la formation.

En fin de formation, un quizz (ou autre méthode d'évaluation) est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.