

RESTAURER LA CONFIANCE ET ACCROITRE LA SATISFACTION CLIENTS

effiCRM

DUREE : 2 jours

Code Formation : FOR028

BENEFICES ATTENDUS

- Prendre conscience de son rôle commercial dans les phases de gestion de la relation
- Maitriser les principales règles en matière de proactivité pour améliorer la confiance
- Maitriser les techniques de satisfaction clients

PROGRAMME

- ✓ Définir la Relation clients d'Excellence en tenant compte des objectifs de l'entreprise :
 - ▶ Les différents de niveaux de service attendus
 - ▶ Les clients internes/ externes
 - ▶ La notion de besoins apparents et non apparents
- ✓ Comment personnaliser sa Relation clients selon le type de clients et selon ses attentes ?
- ✓ La mise en œuvre de son rôle commercial dans les phases de gestion de la relation clients :
 - ▶ Avant vente
 - ▶ Après vente
- ✓ L'application pratique de la proactivité en relation clients :
 - ▶ Les 3 principales règles en matière de proactivité
 - ▶ L'effet positif et l'impact de la proactivité sur la satisfaction clients
- ✓ Garder sa crédibilité et son professionnalisme dans toutes les situations
- ✓ Atelier : Définition d'un plan d'actions concret et individuel pour chaque participant

Ce programme peut être personnalisé pour répondre à vos besoins spécifiques.

Contactez-nous pour en savoir plus sur notre formule sur mesure

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Méthode participative
- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- ✓ Exercices et applications pratiques

PREREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

PUBLIC CONCERNE

Toute personne qui souhaite améliorer la relation avec les/ ses clients et augmenter leur satisfaction

Complétez cette formation avec :

- ✓ Accompagnement individualisé
- ✓ La gestion des situations difficiles
- ✓ Le conseil +
- ✓ Techniques de communication orale
- ✓ Techniques de communication écrite

Les +
d'effiCRM

- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur, ancien responsable opérationnel spécialiste de la Relation Clients