

Public : L'ensemble du personnel de l'entreprise, tous grades mélangés, parce que la satisfaction du client est l'affaire de tous.

« La qualité de la relation avec nos clients est un enjeu majeur pour notre entreprise. Une concurrence très vive entre tous les établissements de crédits, nous oblige à une démarche permanente d'amélioration de nos prestations et de notre savoir-faire relationnel. Le stage « **La Qualité du Service au Client** » vous invite à réfléchir sur des actions concrètes de communication commerciale avec vos clients internes et vos clients externes ».

Objectifs :

Ce stage de communication professionnelle poursuit trois objectifs principaux qui seront repris et amplifiés après la formation dans le cadre de vos réunions de service.

- Sensibiliser tous les agents à l'importance d'un service client de qualité.
- Leur permettre de développer leur réflexe commercial.
- Leur faire acquérir un savoir-être commercial et un savoir-faire en matière d'accueil.

Contenu :

Les enjeux de la démarche "Qualité Service Client"

- La Qualité Service client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial
- Une situation de communication professionnelle spécifique : les bases de la situation, les fonctions de la communication, les difficultés de la relation à distance

Développer le réflexe commercial

a) Savoir écouter et prendre en charge

- Les situations de non-écoute et de non-accueil
- Les conditions d'un bon contact avec le client : écouter pour comprendre, garder le contact, prendre en charge les vrais problèmes.
- Application à une demande de renseignements

b) Avoir les attitudes et les comportements adaptés

- Les attitudes spontanées face au client : aide et soutien, interrogation, explication, fuite...
- Les jeux psychologiques : de persécuteur, de victime, de sauveur..
- Les attitudes d'affirmation de soi : se comporter en adulte compétent et responsable
- Applications pratiques : traitement d'une réclamation, client mécontent, client bavard...

c) Mettre en place une « relation clientèle »

- Aller au-delà de la demande immédiate, pour instaurer une relation commerciale suivie
- Savoir anticiper, proposer des services et des solutions

Les règles d'or de l'accueil Clientèle

a) Prendre en charge le client, rapidement

- Rapidité de réaction : au téléphone, en accueil, en relation de proximité...
- Phrase de contact, importance de la première impression.

b) S'occuper de lui en professionnel

- Agir efficacement pour satisfaire le client : comprendre le vrai besoin de son interlocuteur
- Trouver la bonne solution au vrai problème posé
- Savoir expliquer et dialoguer.

Formation 2 jours

Inter entreprise – 14 h

Responsable
pédagogique &
Formateur

Pierre Gomilshag

Contact secrétariat
accueil@pgformation.fr

25, rue de Verdun
57200 Rémelfing

Tarif
Sur devis

Dates :
Sur demande – A
convenir

c) Conclure aimablement

- Dernière impression et image laissée : savoir-faire et politesse
- Marquer sa disponibilité et faire une ouverture...

Moyens et méthodes pédagogiques : vidéo-projection powerpoint, mises en situations professionnelles par des exemples concrets, un support pédagogique, visualisation de films pédagogiques.

Evaluations : test après la formation qui évalue l'acquisition des connaissances pour une bonne mise en œuvre des objectifs + évaluation du formateur et des moyens pédagogiques mis en œuvre pour la formation.

Sanction : le stagiaire reçoit une attestation individuelle de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action.