

L'orientation client au quotidien : pour une expérience client réussie

Des clients plus satisfaits grâce à un vrai changement de posture des collaborateurs : cette formation sensibilise vos collaborateurs à une meilleure connaissance des besoins, usages et attentes des clients ; elle constitue aussi un entraînement pratique à la coopération autour d'une expérience client réussie et enthousiaste, visant une meilleure fidélisation.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tous collaborateurs en contact régulièrement ou occasionnellement avec des clients au téléphone ou en face-à-face : services clients, commerciaux, comptables, services logistique, vente, production, etc.

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Distinguer les notions de relation client et expérience client et comprendre les enjeux pour soi, pour le client, pour l'entreprise
- Mesurer l'impact de ses propres comportements sur la satisfaction et la fidélisation du client
- Maîtriser les bases d'une communication efficace
- Développer l'orientation client et la culture de service dans ses actes quotidiens auprès des clients
- Développer son assertivité dans les situations tendues

Contenu de la formation

- Être orienté client
 - Prendre le point de vue du client pour guider son action et celle de l'entreprise
 - Distinguer les attentes relationnelles et opérationnelles des clients
 - Clarifier trois notions interdépendantes : Relation Client, Expérience Client et Satisfaction Client
 - Situer son rôle et ses missions dans l'expérience et la satisfaction client : se positionner sur le parcours client
- Adopter les attitudes de service pour offrir une image positive de soi, de son service, de son entreprise
 - Identifier les compétences comportementales à mettre en oeuvre : faire preuve d'empathie, adopter une démarche proactive, être disponible, etc.
 - Prendre conscience de l'impact de la communication verbale et non verbale
 - Écouter, questionner, reformuler
 - Choisir les mots et les expressions orientés client
- Optimiser sa communication avec le client en mettant en oeuvre une structure d'échange
 - Savoir se présenter
 - Découvrir le besoin, comprendre les attentes du client
 - Proposer une solution adaptée
 - Conclure : faire la synthèse, valider la satisfaction du client, prendre congé
- Rester orienté client dans les situations tendues
 - Identifier les situations tendues : réclamation, objection, client bavard, client désagréable, etc.
 - Différencier problème et conflit
 - Faire preuve d'assertivité en toutes circonstances

2LP CONSULTING

5 RUE DU CAPITAINE TARRON

75020 PARIS

Email: contact@2lpconsulting.com

Tel: 01 55 29 02 58



- Gérer le stress généré par les situations tendues

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Une équipe de Consultants formateurs certifiés Fédération de la formation Professionnelle, experts dans le domaine de la Relation Client.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés et mis à disposition sur l'extranet de la formation
- Exposés théoriques
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Simulations et mises en situation proches de l'univers des stagiaires
- Apports méthodologiques concrets et développement des bonnes pratiques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Exercices permettant d'identifier et mettre en oeuvre les comportements efficaces
- Enregistrements et débriefing
- Identification d'un plan d'action personnalisé à mettre en oeuvre
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.