

Communication et satisfaction client

Comment améliorer sa relation client en investissant dans sa communication et cohésion internes ?

Avoir une communication interne efficace au sein de l'équipe en charge de la gestion de la relation client est un prérequis nécessaire pour développer la satisfaction client. C'est pourquoi travailler sur la cohésion d'équipe et sa communication interne constitue un réel levier d'action pour améliorer la relation client.



LE MOT DES INTERVENANTS

Cette formation est l'occasion pour les participants d'échanger dans un cadre privilégié tout en découvrant les bonnes pratiques de la communication et en s'exerçant lors de mises en situation ludiques.



Contenus

1 / Les bases de la communication

Découvrir l'écoute active et ses pratiques en prenant conscience de son cadre de référence.

2 / La mission de l'équipe

Identifier et se mettre d'accord collectivement, sur les valeurs, activités et objectifs de l'équipe.

3 / La formalisation de la feuille de route

Construire collectivement un plan d'actions pour améliorer sa communication et la satisfaction client



Objectifs

- Prendre conscience des enjeux de la communication et de l'importance de se mettre d'accord, de s'aligner au sein de l'équipe
- Clarifier les engagements pris collectivement pour améliorer les résultats
- Formaliser un cadre de travail commun



Méthodes

Apport théoriques, exercices pratiques, réflexion collective



Prérequis

Pas de prérequis



Pour qui ?

Équipe en lien avec la clientèle



Vérifier la validation des acquis

- Quizz sur les apports théoriques
- Feedback sur les mises en situation



Coût par participant

790 € HT



Durée

2 jours / 9h - 17h



Dates

Sur demande en 2023



Lieu

Présentiel

Délais d'accès : Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 60 jours maximum.

CONTACT

Nathalie Turquet De Beauregard
Senior manager - Capital Humain
06 08 51 14 32
nathalie.turquet.de.beauregard@implid.com

Vedran Martin
Consultant - Capital Humain
07 72 72 24 70
vedran.martin@implid.com



Accessibilité : Nous contacter pour toute demande d'adaptation spécifique aux personnes en situation de handicap.