

Formation Access

338 chemin des Lavandins
13170 Les Pennes-Mirabeau
Email: contact@formationaccess.fr
Tel: 0428709600



Optimiser et développer la Relation Client : Les enjeux clés

Cette formation se déroule en one to one avec votre formateur dédié, à distance, sur notre plateforme de webconférence, elle est opérationnelle basée sur la pratique avec un coaching adapté à votre profil et à votre planning.

Son contenu personnalisé à 100% qui s'adapte parfaitement à vos besoins.

Tarif de la formation

2490.00 € Net de TVA

Durée de la formation

14.00 heures

Profils des stagiaires

- Formation ouverte à tout public

Délais et modalités d'accès ou d'inscription à la formation

- Formation à distance
- Formation individuelle
- Délais d'accès : 2 semaines

Prérequis

- Savoir rédiger sur clavier pour l'envoi d'e-mails ou traitement de texte.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre et identifier les enjeux de la relation client
- Diagnostiquer et maîtriser les bases de la communication et les étapes d'une interaction réussie avec vos clients pour mettre en valeur votre image et celle de votre entreprise
- Développer votre capacité d'écoute pour répondre efficacement aux besoins de la clientèle
- Appliquer le sens de l'écoute et l'esprit de service pour renforcer la qualité de vos relations clients et répondre au mieux à leurs attentes
- Agir efficacement face à la diversité des demandes et développement des réflexes adaptés à chaque situation

Contenu de la formation

- Cerner les enjeux de la relation client pour l'entreprise
 - Différencier transaction commerciale et relation client
 - Distinguer satisfaction et fidélisation
 - L'enjeu économique de la préférence client
 - Situer son rôle face à ces enjeux
 - Les indicateurs et drivers de la fidélité
- Comprendre et identifier les comportements des clients
 - Les différents types de client : Profils, motivations, processus d'achat et nouvelles attentes
 - Les déterminants de la valeur perçue par le client
- Maîtrise de l'entrée en relation avec votre client
 - Comprendre l'importance de la prise de contact

Formation Access

338 chemin des Lavandins
13170 Les Pennes-Mirabeau
Email: contact@formationaccess.fr
Tel: 0428709600



- Créer un climat de confiance avec le client : les conditions à mettre en place
- Adapter sa communication (attitude et discours) dans la gestion de situations difficiles d'insatisfaction, de mécontentement, de mauvaise foi, d'agressivité ...
- Maîtriser les fondamentaux du Marketing Relationnel
 - Mesurer le capital client : valeur actuelle, potentielle
 - Segmenter les clients à valeur
 - Cycle de vie du client, parcours client et expérience client : trois notions à distinguer
 - Stratégie d'offre : identifier ce qui a de la valeur client pour chaque segment de clientèle
- Optimiser et coordonner les canaux de communication avec le client
 - Comprendre les différentes stratégies cross-canal
 - Améliorer la valeur ajoutée de chaque canal et utiliser le digital au bon endroit
 - Garantir la cohérence de l'expérience client sur les différents canaux
 - Focus sur la valeur ajoutée du site Web
- Organisation et culture client
 - Identifier la complémentarité entre culture client et processus
 - Identifier son rôle dans l'installation et la diffusion d'une culture client
 - Établir les valeurs qui animent la relation client

Organisation de la formation

Rythme de la formation

- La formation se déroule à distance, en individuel avec votre formateur.
- Il est possible de séquencer la formation en plusieurs sessions afin de nous adapter à votre planning.

Equipe pédagogique

Les formations sont menées directement par votre formateur spécialisé dans la discipline depuis plusieurs années. Elles se déroulent en one to one et sur-mesure.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil du stagiaires dans une salle de webconférence
- Documents supports de formation projetés en partage d'écran
- Démonstration pratique
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

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

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites.
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Accessibilités

La formation se déroulant à distance, une adaptation est possible pour les personnes en situation de handicap, nous contacter