

## AMELIORER L'EXPERIENCE CLIENT

### Durée

- 21.00 heures (3.00 jours).

### Profils des stagiaires

- Tout Public.

### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### **Objectifs pédagogiques**

- Etudier et suivre les évolutions des attentes des clients.
- Apprendre à évaluer leur degré de satisfaction.

### **Contenu de la formation**

#### LES ENJEUX DE L'EXPERIENCE CLIENT

- Améliorer la satisfaction client.
- Transformer les nouveaux clients en clients fidèles.
- Augmenter la recommandation client.
- Se démarquer des concurrents.
- Inspirer confiance et instaurer une relation personnelle avec les clients.

#### LE MARKETING APRES-VENTE

- Comment renforcer la fidélisation du client une fois la vente réalisée.
- Quelles sont les garanties après-vente fournies aux clients.

#### LA GESTION ET LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

- Apprendre à traiter la réclamation avec différents supports (téléphone, face à face, mail).

#### LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

- Suivre l'évolution de la satisfaction.
- Identifier les raisons des insatisfactions.
- Stimuler les équipes afin de les impliquer dans la démarche.

#### LA STRATEGIE DE FIDELISATION

- Connaître le client.
- Déterminer les clients à cibler.
- Elaborer un programme de fidélisation.
- Quels objectifs fixer et mesurer la performance.

# GAETAN PAULIN CONSULTING

18 rue Pierre Sémar, Terres Sainville  
97200 Fort-de-France  
Email: gaetanpaulin.consulting@gpc-info.com  
Tel: +596696317559



## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

L'équipe Pédagogique se compose de M. PAULIN et de ses Collaborateurs Consultants en fonction de leurs domaines de compétences.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle.
- 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 (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Attestation d'assiduité.
- Attestation de stage.