



Attitude et relation client

Domaine : Achats / Ventes

Réf. : 1639AV

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Apprendre à fidéliser sa clientèle en ayant une démarche de satisfaction clients

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Salles de cours équipées de : matériels de projection -Tableaux -Caméra. Alternance de théorie et jeux de rôle à partir d'exemple du quotidien ou vécu. Validation au fur et à mesure des différentes mises en situation. Un support de cours personnalisé est remis à chaque participant. Un bilan détaillé suit chaque action de formation.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

LA FIDÉLITÉ D'UN CLIENT

- o Pourquoi fidéliser
- o Pourquoi un client est fidèle
- o Les attentes et besoins des clients : les 7 attentes du client

VENDRE DURABLEMENT

- o Les relations de confiance
- o L'écoute des besoins
- o La méthode de l'entonnoir
- o Les questions ouvertes / les questions fermées / les questions alternatives

LES OFFRES DE FIDÉLISATION

- o Les techniques de fidélisation
- o Les programmes de fidélisation
- o Quels sont les principes
- o Les objectifs d'un programme de fidélisation
- o Les règles de fidélisation
- o Quelle offre de fidélisation
- o Les coûts
- o Les informations clients

LA SATISFACTION CLIENTS

- o Pourquoi mesurer la satisfaction
- o Les déterminants de la satisfaction
- o L'enquête de satisfaction
- o La conception du questionnaire
- o La structure du questionnaire
- o La formulation et les types de questions

PUBLIC CONCERNÉ

Collaborateurs en contacts clients

DURÉE ET DATES

-Durée :
soit 14 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
549€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1099€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1399€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

En cours particulier :
Nous consulter

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
 02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

- Les échelles
- Le test
- Les étapes d'une enquête client efficace
- La perception du client
- Les réclamations
- Les typologies des réclamants
- Les attentes des différents types de réclamants
- Le traitement des réclamations

Fiche mise à jour le 01/12/2023

NOS CERTIFICATIONS

