

Optimiser la relation client et la qualité de service

Vente, relation client, marketing - 2023

La formation en résumé

Améliorer sa posture commerciale et développer la qualité au service du client sont essentiels à piloter et à mettre en oeuvre pour se démarquer et fidéliser les clients.

Objectifs :

- Mesurer les enjeux de la qualité au service du client et participer à son amélioration
- Communiquer positivement sur son entreprise, écouter pour répondre au besoin des clients, optimiser le suivi client
- Détecter les opportunités commerciales et remonter les informations commerciales

Participants :

- Assistant(es), collaborateurs des services commercial / ADV, chargés de relation client, supports techniques, SAV, services de maintenance ou logistique, experts, ingénieurs
- Responsables de service ADV / commercial / support
- Toute personne en relation avec des clients de manière physique ou téléphonique souhaitant améliorer la qualité au service du client et le parcours client dans son entreprise

Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier mais nécessite un entretien préalable dans le cadre de la certification

Le contenu

Mesurer les enjeux de la relation client

- La satisfaction du client comme enjeu capital pour l'entreprise
- Repérer l'importance de la complémentarité des fonctions commerciales avec les fonctions supports, techniques ou d'assistance

Adopter une communication positive et valorisante sur son entreprise et son offre

- Connaître les clés et les freins de la communication
- Connaître les outils d'une communication de qualité : l'écoute active, la reformulation, un langage adapté, oser questionner, oser proposer
- Repérer les comportements et attitudes à développer dans la relation avec le client
- Développer la notoriété positive de l'entreprise à tous les stades de l'intervention

Optimiser le contact et le suivi client

- Établir la prise de contact et identifier son interlocuteur et sa fonction
- Situer l'entretien et créer un climat de confiance
- Établir et maintenir une relation de confiance avec le client : les outils et astuces
- Rebondir sur les demandes « administratives » ou « techniques » des clients
- Maîtriser l'utilisation du téléphone en tant que vecteur de qualité lors d'une demande de rendez-vous
- Prendre conscience de l'importance de sa présentation
- Détecter les attentes du client, analyser ses besoins, collecter des informations qualitatives sur les clients et la concurrence
- Détecter les opportunités commerciales de contact et fidélisation et proposer les actions commerciales au bon moment
- Bien transmettre les informations utiles : nouveaux produits, nouveaux services

1 300 €

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)
Accès appli Hubble intégré

2 jours (14 heures)

Mises en situation

Jeux pédagogiques


Accès Mobile learning

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Relation client : Développer la qualité au service du client
Cycle Créateur Commerçant

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 12/06, 13/06
- 06/11, 07/11

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

Sessions à venir - Nous contacter

Roanne - 04 77 44 54 69

Sessions à venir - Nous contacter

Développer une collaboration efficace avec le service commercial

- L'importance du respect de ses engagements, anticiper, prévenir les clients des retards ou annulations d'interventions, d'envoi de devis...
- L'importance d'une réponse unique entre la force de vente et les autres services lors d'un dysfonctionnement

Aborder les situations difficiles dans le cadre de la relation client

- Gérer les clients mécontents, exigeants, insatisfaits, les attitudes négatives et les objections
- Savoir dire non avec efficacité, tout en préservant la relation client

Développer la qualité au service du client

- Déployer une action de qualité de service
- Evaluer les impacts des actions menées auprès du client interne / externe

Les + de la formation :

Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 2 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

Cette formation fait partie du cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client qui peut être certifiant et éligible au CPF.

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#)

