

## ► Objectifs et capacités visées

**Comprendre** les attitudes d'un bon service clientèle pour se fixer des objectifs d'excellence de service

**Intégrer** les quatre moteurs du service clientèle pour bâtir des relations clients durables

**Appliquer** les principes du contrôle d'attitudes pour gérer nos propres comportements

**Employer** un langage conversationnel pour minimiser la pression et renforcer la relation avec le client

**Mieux gérer** les attentes du client



► **Durée et formats au choix** 14 h de formation en 4 demi-journées ou 2 journées espacées. 2 Journées consécutives  
Possible 100% en ligne à distance en mode synchrone

► **Public concerné** tous publics

► **Prérequis** bonne maîtrise de la langue. Aucun autre prérequis

## ► Programme

Déterminer les attentes de nos clients  
Comprendre les besoins du client pour aller au-delà de ses attentes

Reconnaître et gérer une large palette d'attitudes de la part de la clientèle

La prise de contact et la création de la relation avec le client  
Communication efficace avec le client  
Savoir créer un climat de confiance et être à l'écoute des clients  
Savoir représenter et valoriser l'image de l'entreprise

Apprendre à parler de manière positive, rester un ambassadeur de la société  
Interview clients par la technique des 4 questions  
Anticiper les attentes et répondre aux demandes des clients

Comment faire de l'excellence du service un gage de satisfaction et de fidélisation de vos clients  
Développer et définir les compétences de service clientèle qui améliorent nos relations avec nos clients

Résoudre les conflits et réclamations de nos clients  
Réduire le stress lié au travail en satisfaisant nos clients



## ► Méthodes pédagogiques

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques.  
(Prédominance de la pratique)

Travail en sous-groupes

Documentation pédagogique reprenant les points théoriques essentiels vus pendant le stage.

Utilisation de jeux de formation et d'outils de connaissances des personnes le cas échéant

Possibilité d'utiliser la vidéo pour enregistrer certaines simulations

Fixation d'objectifs individuels de progression par les stagiaires.

Accès handicap : nous consulter. Toutes nos formations publiques sont adaptées aux personnes porteuses d'un handicap. Nous contacter pour les modalités d'assistance technique et pédagogique.



## ► Niveau de formation des animateurs

Niveau 2 de l'éducation nationale

## ► Modalités et délais d'accès

Nous contacter par le site, par téléphone ou par mail au minimum 3 semaines avant le début de la formation, réponse sous 48h

## ► Modalités de validation des acquis

Evaluation des acquis : quiz, travaux et exercices d'application pendant le stage  
Evaluation à chaud et attestation de stage

## ► Tarif

Inter 1050€ HT Intra : Nous consulter Réponse sous 48 heures

Màj : 05/10/2021