



AMELIORER L'EXPERIENCE ET LA SATISFACTION CLIENT – 21HEURES

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Comprendre les besoins et attentes des clients
- Améliorer les compétences en communication
- résoudre rapidement et efficacement les problèmes des clients, en trouvant des solutions adaptées
- créer des expériences positives pour les clients, ce qui contribue à fidéliser la clientèle
- Mesurer et évaluer la satisfaction client
- Adopter et maintenir une culture d'entreprise basée sur la satisfaction des clients
- Sensibiliser l'ensemble du personnel sur la satisfaction client

PROGRAMME

Module 1 : Comprendre les Fondamentaux de la Satisfaction Client – 5 heures

- Définition et principes
- L'évolution de la satisfaction client au fil du temps.
- Les avantages d'une satisfaction client élevée.
- Les Facteurs influençant la satisfaction client (qualité du produit, service client, etc.).

Module 2 : Mesurer et Améliorer la Satisfaction Client – 7 heures

- Les étapes de la réalisation d'une enquête
- Méthodes de mesure de la satisfaction client (NPS, CSAT, CES, etc.) et Utilisation d'outils et de logiciels pour la gestion des feedbacks clients.
- Planification et mise en œuvre d'initiatives pour améliorer la satisfaction client.

Module 3 : Développer des Compétences en Service Client – 5 heures

- Compétences de communication et d'écoute active.
- Gestion des plaintes et résolution de conflits.
- Techniques de persuasion et de fidélisation des clients.

Module 4 : Créer une Culture d'Orientation Client – 4 heures

- Concept de culture d'entreprise axée sur le client.
- Formation et sensibilisation des employés à l'importance de la satisfaction client.
- Intégration de la satisfaction client dans les processus et les décisions organisationnelles.
- Développer et gérer l'implication personnelle des membres de son équipe

PUBLICS & PRE-REQUIS

Public cible :

Notre formation en management d'équipe s'adresse à des :

- Chef de service ou responsable de service
- Managers (middle manager)
- Responsables de site ou centre de profits
- Dirigeant d'entreprise

Prérequis :

Il est recommandé d'occuper des fonctions d'encadrement, même depuis peu pour suivre la **formation Améliorer la satisfaction client**.

Accessibilité : La formation est accessible aux personnes atteintes de handicap.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Réflexions guidées par l'animateur
- Questionnaires-tests avec autocorrection et jeux pédagogiques
- Mises en situation (training)
- Apports d'analyse
- Rapport de coaching formation management d'équipe
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Elaborer des pistes d'amélioration en collaboration avec le formateur

MODALITES D'APPRECIATION DES RESULTATS

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Suivi à distance en visio (si option choisie)
- Auto-évaluation à 6 mois post-formation