

## DEVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT

### FORMATION COLLECTIVE

**DURÉE** 2 JOURS (14 heures)

**TARIF\*** 950 €

**DATE 2021** Nous consulter

### FORMATION INDIVIDUELLE / BINÔME

Pas de formation individuelle

\*non assujetti à la TVA

#### ► Profil des participants

- Toute personne en relation avec un client

#### ► Prérequis

- Pas de Pré-requis

#### ► Objectifs

- Diagnostiquer les besoins, les demandes, les réclamations du client afin de pouvoir y répondre avec efficacité. Ecouter pour répondre au client. Suivre ses clients et évaluer les solutions apportées pour en mesurer l'impact

#### ► Méthode pédagogique

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices de mise en application
- Création et mise à disposition d'outils de mesure de la Qualité auprès des clients
- Un document pédagogique sera remis à chaque participant

### ► PROGRAMME

#### 1. Les enjeux de la démarche

- La Qualité du Service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial
- La notion de "client interne" et de "client externe"
- Le cadre de référence des "clients" internes ou externes

#### 2. Les besoins et le mode de fonctionnement du client interne/externe

- Les méthodes d'écoute active
- Les différents niveaux d'écoute
- La découverte des besoins par le questionnement
- Les leviers du verbal et du non-verbal
- La communication en face à face ou à distance

#### 3. Déploiement d'une action de qualité au service du client

- Formalisation de la/les solutions apportées(s)
- Obtention de l'adhésion du client
- Planification des actions
- Les outils de suivi et de pilotage : tableau de bord..
- A chaque étape, validation des actions décidées conformes aux engagements
- Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés

#### 4. L'évaluation des impacts des actions menées auprès du client interne/externe

- Mesure de la satisfaction clients à l'aide de contrôle, enquête(s), de suivi
- Mise en place d'une démarche d'"amélioration continue"
- Information des acteurs concernés des éventuels changements de process

### Certificat de Compétences en Entreprise

