



RELATION CLIENTS

OPTIMISER SON CAPITAL CLIENT

DEVELOPPER LA SATISFACTION ET LA FIDELISATION DE SES CLIENTS

Objectifs de la formation	<ul style="list-style-type: none">- Mesurer les forces et les zones de vigilance de la relation clients au sein du cabinet- Développer au sein de l'entreprise une « attention client »- Impliquer les collaborateurs dans la politique de fidélisation	
Bénéfices pour le participant	<ul style="list-style-type: none">- Avoir des clés pour mobiliser ses collaborateurs autour de la relation client- Gagner en confiance dans la relation clients	
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none">- Alternance d'apports théoriques, présentation d'exemples- Support pédagogique en pdf	
Programme détaillé	Le cycle de vie du client <ul style="list-style-type: none">- Étudier le cycle de vie du client- Repérer les moment critiques pour éviter les crises	
	Dialoguer <ul style="list-style-type: none">- Écouter le client et le comprendre pour mieux le satisfaire- Susciter un intérêt continu pour le client	
	Les différents niveaux d'écoute client <ul style="list-style-type: none">- Le baromètre en ligne pour les clients particuliers- Les grilles de retour d'expérience pour les professionnels et institutionnels- Les remontées informelles	
	Améliorer la satisfaction des clients <ul style="list-style-type: none">- Définir un plan d'action d'amélioration.- Mettre en œuvre un processus de traitement des réclamations- Construire un tableau de bord « qualité client »	

Formateur(s)	➤ Elodie Germain
Durée de la formation	➤ 1 jour, maximum 14 participants
Prix de la formation	➤ 1500€ HT, 1 800€ TTC

CONTACT

Shake Mon Entreprise
23 rue d'Annanelle, 84000 Avignon
06 23 23 08 19
contact@shakemonentreprise.fr

www.shakemonentreprise.fr

