
RELATION CLIENTS

IMPLIQUER LES COLLABORATEURS DANS LES RELATIONS CLIENTS

Objectifs de la formation

- Identifier un fonctionnement optimal du cabinet pour satisfaire les attentes des clients et celles des collaborateurs
- Placer le client au cœur du cabinet

Bénéfices pour le participant

- Avoir des clés pour mobiliser ses collaborateurs autour de la relation client
- Définir un plan d'actions concret

Méthode pédagogique

- Alternance d'apports théoriques, présentation d'exemples, adaptation à l'office de chacun
- Support pédagogique en pdf

Le cercle vertueux de la relation client heureuse

- De l'importance du client dans l'office...
 - o Satisfaction et fidélité
 - o La notion de création de valeur
- Aux difficultés rencontrées par les collaborateurs
 - o Optimiser la gestion du temps
 - o Gérer les sollicitations des clients
- Vers une meilleure relation
 - o Identifier et réparer les écarts de perception
 - o Fluidifier la communication

Programme détaillé

Optimiser les relations clients au quotidien

- Intégrer la relation client dans le process métier
- Optimiser l'information à chaque étape du dossier
- Impliquer le client dans la réalisation des actes

Utiliser les outils de communication à bon escient

- Traiter les mails avec efficacité
 - o Optimiser l'usage de la messagerie
 - o Utiliser la méthode CAP
- Maîtriser le téléphone
 - o Limiter les temps d'appel
 - o Poser des questions ciblées

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

