soprotec
conseil et formation

GESTION DE LA RELATION-CLIENT

1 à 2 jours

CHF 2400.-

Renseignements

Tél. +41 22 732 51 11
Lu-Ve de 8h30 à 12h00
et de 13h00 à 17h00

DÉFINITION

Aujourd'hui, managers et collaborateurs sont en interactions permanentes avec leurs clients. La communication est un des atouts commerciaux et de création de valeur certainement le plus important. Aussi, être un *acteur du service rendu au client* devient un enjeu crucial pour les collaborateurs de l'entreprise, qu'ils soient ou non en contact direct avec le client. Tous doivent être mobilisés et doivent s'engager dans la recherche de la satisfaction du client.

PUBLIC CIBLE

Toute personne ressentant le besoin d'acquérir des outils pour gérer la relation-client de manière optimale.

PRÉ-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

aucun

MÉTHODE DE TRAVAIL

- Auto-évaluation
- Courts exposés théoriques
- Utilisation de techniques éprouvées en matière de relation-client
- Jeux de rôle
- Exercices en sous-groupe

CONTENU DU COURS GESTION DE LA RELATION-CLIENT

Comprendre le rôle et les enjeux dans la qualité du **service**.
Pratiquer l'état d'esprit orienté **client**.
Trouver les mots justes et faire face positivement aux clients dans les situations de stress.
Traiter les situations de litiges mettant en jeu la relation entre l'entreprise et le client.
Renforcer leur aisance et la qualité de leur communication.
Maîtriser les bons réflexes téléphoniques.

EDUQUA