OPTIMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT ET FIDÉLISER SA CLIENTÈLE

Améliorer la relation client pour favoriser le niveau de satisfaction et pérenniser la relation.

Fondamental Présentiel À distance 2 jours

Prix : 1390 € HT

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Améliorer la relation client pour favoriser la satisfaction et la fidélisation

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Pour qui :

- Tout public

Prérequis :

- Aucun

PROGRAMME

Contenu (progression pédagogique) :

1. Comprendre le parcours du client et ses enjeux

- Découvrir les étapes clés de l'expérience client
- Identifier les attentes et exigences du client
- Mesurer l'importance d'une relation client réussie

2. Contribuer activement à une expérience client réussie

- Savoir comment satisfaire les clients
- Différencier les attentes opérationnelles des attentes relationnelles
- Appréhender son rôle dans le parcours client

3. Offrir une image positive de l'entreprise

- Soigner l'accueil du client pour faciliter la communication
- Représenter l'entreprise dès les premiers instants
- Faire preuve d'empathie lors de la demande du client

4. Gérer les exigences des clients avec empathie

- Identifier les besoins et les motivations réelles des clients
- Accueillir les demandes avec confiance et professionnalisme

- Offrir des solutions en adéquation avec les besoins du client

5. Transformer un client mécontent en client satisfait pour mieux le fidéliser

- Adopter une attitude positive face aux clients mécontents
- Désamorcer les tensions et négocier une solution satisfaisante
- Analyser en profondeur la source du mécontentement pour éviter les récidives