

Formation: Gestion de la relation client et qualité de service

Ci-dessous un contenu indicatif de la formation (il pourrait être modifié en fonction des besoins des participants) :

Introduction à la formation gestion de la relation client

La gestion des besoins des clients

- La découverte des besoins des clients;
- La prise en charge des besoins des clients

Les techniques d'accueil (téléphonique et en personne) des clients

La qualité des échanges entre les collègues

- Les compétences comportementales en milieu de travail
 - La communication
 - L'empathie
 - La bienveillance
 - L'autonomie

Le concept de qualité de service

- Les différents niveaux de la qualité
- Les dimensions de la qualité

La qualité de service et la satisfaction du client (le concept de satisfaction)

La gestion de la qualité de service (les standards de qualité de service, etc.)

Les mesures et l'évaluation de la qualité de service

- Les enquêtes de satisfaction
- Les études auprès des employés

Atelier de mises en situation sur la gestion de la relation client et la qualité de service

Prévention des situations d'agressivité en service client

- Reconnaître les signes d'agressivité ou de menace.
- Comprendre les causes liées au stress client.
- Utiliser un langage calme et professionnel.
- Gérer la distance et la posture physique.

- Appliquer les consignes internes de sécurité.
- Pratiquer avec des cas et jeux de rôle.

Conclusion sur la formation: Gestion de la relation client et qualité de service

Nous contacter:
Doussou Formation
Email: info@doussou-formation.com
<http://doussou-formation.com>

