

Optimiser l'expérience client et la qualité de service

3 jours
Ajouté le 02/08/2022 - Modifié le 21/11/2022

1200€ NET

Optimiser la prestation de bien ou service d'une entreprise au regard des attentes client pour garantir sa satisfaction !

Objectifs

- Optimiser la prise en compte des besoins du client
- Structurer et superviser la délivrance d'une prestation adaptée à la demande.
- Elaborer des outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client pour optimiser l'offre produit /service

Compétences visées

- Analyser les besoins du client,
- Définir et mettre en œuvre une action de qualité de service,
- Evaluer la qualité de service et de la satisfaction du client.

Public

Toute personne en charge de la relation client et de la qualité.

Prérequis : Prérequis : Aucun

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

Analyse du besoin du client

- Les notions de qualité de service
- La recherche des besoins explicites et implicites par le questionnement
- Utilisation d'une écoute active et pertinente
- La reformulation de la demande

Optimiser l'expérience client et la qualité de service

- Identification du cadre de référence du client interne ou externe
- La communication positive verbale, non-verbale, para-verbale ou à distance
- Formalisation des solutions possibles
- Validation de l'adhésion client


Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service


- Elaboration d'un plan d'action QQQCP
- Mise en place ou respect d'un process qualité avec outil de suivi
- Mobilisation des ressources internes ou externes
- Communication auprès du client pour le rassurer
- Gestion des situations de réclamations ou d'insatisfaction
- Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés


Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client

- Utilisation de différents outils et indicateurs fiables et adaptés
- La collecte des informations : moyens et outils
- Traitement des retours clients positifs et négatifs
- Mise en place de correctifs sur la démarche qualité

Dates & lieux

 08, 16, 25 novembre 2022

 Angers

 04, 10, 18 octobre 2023

 Angers

 26 et 27 septembre 2023

 Le Mans

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 400 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Optimiser l'expérience client et la qualité de service

Modalités pédagogiques

Méthodes pédagogiques actives : apports théoriques alternés avec des études de cas et mises en situation. Démonstrations par la pratique et mobilisation des connaissances stagiaires à partir de leur expérience

Livret d'exercices et de repères majeurs pendant la formation avec des grilles d'observation et d'évaluation.

Nature des travaux demandés aux participants

Exercices, travaux de groupes, jeux de rôles.

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures.

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM - quizz - mise en situation ...). Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.