

Développer la qualité de service au client interne / externe - Formation certifiante

Développement commercial -

En résumé

En interne comme en externe, la qualité de la relation client/fournisseur est un facteur clé de réussite pour l'entreprise. Ecouter, trouver des solutions, suivre ses clients, sont les compétences nécessaires que vous développerez lors de notre formation.

Formation pouvant être certifiante si associée à la certification CCE "Développer la qualité de service aux clients internes / externes".

Code INFFO : 102157

Code RS France Compétences : 3817

640 €

Net de taxe par personne hors certification

Q2 QUALITECLIENT 19-A19



2 jours soit 14 heures



Certificat de compétences en entreprise (CCE)



Eligible au CPF

Objectifs :

Saisir l'importance de son rôle dans la relation avec un client interne / externe.

Développer son sens du service par de meilleurs réflexes relationnels.

Agir avec diplomatie.

Améliorer sa communication dans des situations tendues.

Prérequis :

Aucun prérequis nécessaire pour cette formation.

Participants :

Commercial(e) et assistant(e) qui souhaitent perfectionner leur accueil et la prise en charge du client interne ou externe.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine de la relation et de la satisfaction client interne et externe.

Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Le contenu

Dates et villes

1. Les enjeux de la démarche

La Qualité du Service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial.

La notion de « client interne » et de « client externe ».

Le cadre de référence des "clients" internes ou externes.

2. Les besoins et le mode de fonctionnement du client interne / externe

Les méthodes d'écoute active.

Les différents niveaux d'écoute.

La découverte des besoins par le questionnement.

Les leviers du verbal et du non-verbal.

La communication en face à face ou à distance.

3. Déploiement d'une action de qualité au service du client

Formalisation de la / les solutions apportée(s).

Obtention de l'adhésion du client.

Planification des actions.

Les outils de suivi et de pilotage : tableau de bord...

A chaque étape, validation des actions décidées conformes aux engagements.

Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés.

4. L'évaluation des impacts des actions menées auprès du client interne/externe

Mesure de la satisfaction clients à l'aide de contrôle, enquête(s), de suivi.

Mise en place d'une démarche « d'amélioration continue » .

Information des acteurs concernés des éventuels changements de process.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

Méthode active et participative qui privilégie les solutions concrètes.

Apports théoriques et pratiques.

Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices et cas pratiques.

Suivi de l'action

Lors de l'exécution de la formation, une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Certification : CCE Développer la qualité de service au client interne / externe

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référente pour que nous étudions votre demande.



Partenaires



5 - 7 Place Robert Schuman - 38000 Grenoble - France
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - cciformation@grenoble.cci.fr
www.cciformation-grenoble.fr
Siret : 183 830 017 00236 - Code NAF : 8532Z

