

NEO
ACA
DEM
IE!

AUGMENTER LA SATISFACTION DES CLIENTS

Objectif : Améliorer la satisfaction client en renforçant les compétences des employés en matière de service client, en communication et en résolution de problèmes.

DURÉE : 7 heures de Live Learning

PRÉREQUIS : Savoir utiliser un ordinateur

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES : Action de formation et mise en situation sous forme d'exercice, évaluation des acquis en fin de formation.

METHODES PEDAGOGIQUES STAGIAIRES ET MOYENS TECHNIQUES : Formation au centre de formation Neone ou possibilité de Visio.

1 COMPRENDRE LA SATISFACTION CLIENT

- 1 Définition de la satisfaction client
- Importance de la satisfaction client pour l'entreprise
- Principaux facteurs influençant la satisfaction client

2 TECHNIQUES DE COMMUNICATION EFFICACE

- 2 Les bases de la communication interpersonnelle
- Techniques d'écoute active
- Comment poser les bonnes questions pour comprendre les besoins des clients

3 GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- 3 Identifier les sources de conflits et de mécontentement
- Techniques pour gérer les clients mécontents
- Comment transformer une situation difficile en opportunité de fidélisation

4 AMELIORATION CONTINUE ET FEEDBACK

- 4 Importance du feedback dans l'amélioration continue
- Comment recueillir et analyser le feedback des clients
- Mise en place de démarches d'amélioration continue

5 DIGITALISATION ET OUTILS DE GESTION DE LA RELATION CLIENT (CRM)

- 5 Présentation des outils de CRM
- Utilisation des outils numériques pour améliorer la satisfaction client
- Cas pratiques de l'utilisation des CRM