

## LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

DEVIS / PROGRAMME INTER-ENTREPRISES

*BON À SAVOIR*  
Formation  
éligible au CPF



### COMPÉTENCE/S VISÉE/S

**Aller au-delà de la simple satisfaction du client pour dépasser ses attentes et susciter sa fidélisation.**

### À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

- Collaborateur, manager, dont le métier nécessite d'établir une relation de qualité avec le client, à quelque niveau que ce soit, dans quelque secteur que ce soit, en intégrant, dans la relation recherchée, une dimension d'excellence du service

### PRÉREQUIS

- Une expérience ou une connaissance de la relation client est nécessaire pour pouvoir adosser les compétences visées par la certification

### OBJECTIF/S

- **Intégrer les codes de la gestion de la relation client et les leviers d'action pour instaurer l'excellence du service au travers d'une relation individualisée et personnalisée avec le client**
- **Tenir la promesse de la marque et mettre en œuvre une stratégie propre à l'excellence du service pour aller au-delà de la simple satisfaction du client et initier le processus de fidélisation**

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE & TECHNIQUE

- Vidéos
- Partages entre pairs
- Ateliers et mises en situation

---

## INTERVENANT/E

Consultants experts en relation client dans tous les domaines d'activités.

---

## CONTENU

### Identifier les valeurs de sa marque en tant qu'entreprise ou en tant qu'individu

#### Différencier Les Services / Le Service

- Prendre conscience de la valeur du service
- Les 3 dimensions du service

#### Les différences de perception du service

- Analyser le profil du client et ses attentes
- Le ON/OFF
- Adopter un comportement verbal et gestuel approprié

#### Faire de chaque Client l'ambassadeur de la marque

- Établir une relation personnalisée et individualisée avec le client pour le fidéliser

---

## MODALITÉ/S DE SUIVI

- Feuille d'émargement par demi-journée
- Remise d'une attestation de suivi du séminaire

---

## MODALITÉ/S D'ÉVALUATION

- Mise en situation de synthèse permettant d'évaluer les acquis

---

## MODALITÉ/S DE VALIDATION

- Remise attestation d'évaluation
- Possibilité de certification, nous consulter

---

## INFORMATIONS PRATIQUES

#### Dates de formation

- **04 et 05 mars 2021**

#### Durée

- **2 jours de formation**, soit 14 heures  
De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

#### Lieu de formation

- 12 Avenue du Lac d'Annecy - Savoie Technolac  
73370 Le Bourget-du-Lac

#### Informations complémentaires

- Ouverture du stage de 5 à 10 inscrits
- Possibilité de restauration à proximité

#### Tarif par participant

- **800 euros net de taxe**  
Établissement non assujetti à la TVA  
Hors frais de restauration
- Passage de la Certification : **100 euros net de taxe**

#### Certification

- **Possibilité de Certification de vos compétences**  
**Certification inscrite au Répertoire Spécifique (RS) 1691**
- Nous consulter

## Nous contacter

- **SFEAS**  
E-mail : [sfeas@inseec.com](mailto:sfeas@inseec.com)  
Téléphone : +33(0)4 79 253 831

Validité de la proposition : **6 mois**

**Nous pouvons également vous proposer ce programme en sur-mesure. Le programme est alors co-construit avec vous par nos experts afin de l'adapter aux besoins de votre entreprise et donc de vos équipes.**

*Cette offre de formation est éligible au financement par CPF (Compte Personnel de Formation) Consultez-nous !*



**ACCESSIBILITÉ** : Un inconfort ? Un handicap ? Nos services vous accompagnent.

**Le Handicap Tous Concernés**

Retrouvez toutes les informations sur notre site :

[www.rse-groupeinseec.com/handicap](http://www.rse-groupeinseec.com/handicap)

Votre référent handicap SFEAS : **Sandy BAILLY**

• E-mail : [sbailly@lacitedeslangues.com](mailto:sbailly@lacitedeslangues.com)

• Téléphone : +33(0)4 79 253 353

**Indicateurs de résultats** (Enquête clients réalisée sur un échantillon de 609 stagiaires sur 1 an, du 01/07/2019 au 30/06/2020)

<b>8.83 / 10</b> Note de satisfaction globale de nos clients	<b>83.6 %</b> Objectifs de formation "atteints" ou "dépassés"	<b>3.96 / 4</b> Moyenne de transférabilité en situation professionnelle	<b>9.71 / 10</b> participants déclarent que la formation a pris en compte leurs attentes	<b>99.1 %</b> participants déclarent la pédagogie des intervenants "très satisfaisante" ou "satisfaisante/adaptée"
---	--	--	---	---

**Taux de réussite aux certifications** (Enquête clients réalisée sur 1 an, du 01/07/2019 au 30/06/2020)

**Bright™** : 100 % B1<sup>1</sup>    **Toeic®** : 100 % NR<sup>1\*</sup>    **Pipplet** : 100 % NR<sup>1\*</sup>    **Voltaire** : 100 % NR<sup>1\*</sup>    **PCIE** : 25 %    **Qualité de Service** : 100 %    **VAE** : 100 %

<sup>1</sup>Score moyen des candidats ayant effectué le test / \*Non représentatif

**L'IFG Executive Education est le pôle de formation continue et de conseil du groupe INSEEC U.**

Organisme de formation référencé :



Maj : 24/02/2021



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :  
ACTIONS DE FORMATION  
ACTIONS PERMETTANT DE VALIDER LES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE

