

LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

DEVIS / PROGRAMME INTER-ENTREPRISES



COMPÉTENCE/S VISÉE/S

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

BON À SAVOIR
Certification
RS 1691
Éligible au CPF

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

- **19 et 20 novembre 2020**

Lieu de formation

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

Tarif 2020 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**

Durée

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

Informations complémentaires

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

Certification

- Possibilité de Certification de vos compétences.
Certification inscrite au Répertoire Spécifique 1691
- Nous consulter

Nous contacter

- **SFEAS**
E-mail : 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.



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

Votre référent handicap SFEAS : **Sandy BAILLY**

- E-mail : 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)

8.83 / 10 Note de satisfaction globale de nos clients	83.6 % Objectifs de formation "atteints" ou "dépassés"	3.96 / 4 Moyenne de transférabilité en situation professionnelle	9.71 / 10 participants déclarent que la formation a pris en compte leurs attentes	99.1 % 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 ¹	Toeic® : 100 % NR1*	Pipplet : 100 % NR1*	Voltaire : 100 % NR1*	PCIE : 25 %	Qualité de Service : 100 %	VAE : 100 %
---	-------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	--------------------	-----------------------------------	--------------------

¹Score moyen des candidats ayant effectué le test / *Non représentatif

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

Organisme de formation référencé :



Maj : 06/10/2020



Cette action est éligible au financement par **CPF** (Compte Personnel de Formation).