



LA SATISFACTION : LA QUALITE AU SERVICE DU CLIENT

1ère étape : Maîtriser la gestion des insatisfactions

Public concerné

Créateur, repreneur d'entreprise.

Dates

A définir.

Prérequis

Aucun.

Lieu

Rouen.

Réf: CRC. 018

1 jour / 7 heures

500€ HT

A l'issue de cette formation, vous serez en capacité de

- Analyser les principales causes des insatisfactions clients.
- Maîtriser les constats et les profils clients.
- Développer une politique de gestion de l'insatisfaction client.

PROGRAMME

Les principales causes vues par le client.

La qualité produit/service,
Les compétences,
Le self care,
La digitalisation constante.

Les constats vu l'entreprise

La concurrence offensive,
Les changements de comportements d'achat,
La course à la nouveauté,
Le coût des charges au recrutement.

Les profils clients

Les 5 profils caractéristiques,
Les techniques de gestion des profils,
Les situations concrètes.

MKG.014

Maîtriser les outils de l'amélioration continue des performances

CRC.022

Le parcours client: étape incontournable de la fidélisation

Pour aller plus loin





Les pistes pour contrer l'insatisfaction.

La gestion de la qualité de service,
Le juste prix,
La prise en charge client,
La notion du professionnalisme.

Les outils d'aide à la création de la satisfaction.

Le questionnaire de satisfaction,
La e-insatisfaction,
Expérience et parcours client.



Votre formation s'appuie sur des méthodes pédagogiques dynamiques et interactives en alternant apports théoriques, applications adaptées, travaux en atelier et mises en situation.

Vos formateurs pédagogiques experts useront de moyens et ressources adaptés à vos besoins et attentes : vidéo projecteur, tableau blanc ou interactif, paperboard, connexion WIFI, matériel de graphisme. Afin de pouvoir, à tout moment, se référer sur le contenu de votre formation, **tous les supports de cours seront en version papier ainsi que numérique.**

Afin de valider vos acquis, nos formateurs vous proposerons des évaluations formatives, sommatives (quiz, tests, évaluation orale, feed back...).

Le suivi de votre formation sera traduit par une feuille d'émargement par ½ journée. Nous vous invitons également à remplir notre enquête de satisfaction, qui nous permettra d'améliorer en continue nos performances. A l'issue de votre formation, nous vous délivrerons votre attestation de formation.

Afin de mesurer l'impact tripartite de votre formation, nous assurons un accompagnement à 3 mois ainsi qu'à 6 mois dans votre univers professionnel.