

Relations clients : garantir qualité et satisfaction

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la qualité de sa relation avec ses clients
- Comprendre son rôle dans la qualité de service
- Développer une posture orientée Clients
- Bien gérer la relation Clients dans les situations du quotidien

PROGRAMME

Qu'est ce qu'un client ?

Qu'est ce qu'une relation de qualité ?

Les différentes attentes des clients

Les indices de satisfaction clients

Les comportements souhaités dans la relation clients

- Ecouter
- Reformuler
- Expliquer
- Inspirer confiance, rassurer
- Gérer un litige
- Conclure une affaire

Les pièges à éviter

La démarche Qualité pour satisfaire ses clients (stratégie, objectifs...)

- > Diagnostic de sa propre relation client, auto-positionnement
- > Echanges en groupe
- > Mises en situation et décodage
- > Elaboration d'un plan de progrès par participant

2 jours

prix par participant

1 460 €^{HT}

code formation : RC08

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Un diagnostic de sa propre relation Clients
- Des mises en situation permettant d'expérimenter les bons comportements
- Une intervenante, ancienne chef de projet Qualité Satisfaction Client et qui accompagne aujourd'hui les personnes et les équipes vers une meilleure connaissance de leurs modes de fonctionnement

POUR QUI ?

- Toute personne en lien direct avec des clients (particuliers ou entreprises)

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 29-30 avr. 2025
- 15-16 mai 2025
- 12-13 juin 2025
- 11-12 sept. 2025
- 15-16 oct. 2025
- 20-21 nov. 2025
- 3-4 déc. 2025

STAGE / FORMATION

BULLETIN D'INSCRIPTION

Intitulé _____
 Code _____
 Date _____ Lieu _____
 Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
 Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

ENTREPRISE

Raison sociale _____
 N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
 Adresse _____
 Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
 Nom _____ Prénom _____
 Fonction _____ Tél.(ld) _____
 Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
 Nom _____ Prénom _____
 Fonction _____ Tél.(ld) _____
 Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur votre facture ?

Oui Non
 Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non

Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
 (à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : CMCIFRPP

Nom _____
 Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)