

S'orienter client au quotidien

Comment cultiver son savoir-être dans la relation client ? L'orientation client est affaire d'état d'esprit. Cette formation vous dotera des techniques relationnelles et des outils pour établir une relation et une qualité de service qui favoriseront la satisfaction et la fidélisation de vos clients.

OBJECTIFS

- Considérer l'orientation client comme le cœur de son métier
- Définir son rôle dans la qualité de la relation avec le client
- Rétablir la relation avec un client insatisfait et viser la fidélisation

PROGRAMME

Clarifier et intégrer la notion client au quotidien

- Qu'est-ce qu'être orienté client ?
 - > Analyser les besoins et les attentes du client, son niveau d'exigence
- Quelle perception a-t-il du service rendu ?
 - > Identifier les critères d'insatisfaction et de satisfaction de votre client

Identifier sa propre contribution dans la satisfaction client

- Les enjeux pour vous, l'entreprise, le client, d'établir une relation de service de qualité
- Analyser son propre savoir-être et adopter une posture orientée client
- Transmettre une image valorisante de soi et de son entreprise

Raviver la relation avec le client

- Réussir le premier contact avec professionnalisme
- Comprendre la demande et la motivation du client, aller au-delà des mots
- Clarifier avec les outils de l'écoute : questionnement et reformulation
- Le poids de la communication et de la relation : le savoir-dire en cohérence avec la posture
- Etre orienté solution

Du client mécontent au client fidélisé : réinstaurer la confiance

- Analyser avec habileté la cause du mécontentement
- Défendre les intérêts de l'entreprise et rester orienté client : la posture
- Partager la solution apportée dans un état d'esprit gagnant / gagnant
- Tenir ses promesses, ses engagements et en mesurer la satisfaction client

Bâtir son plan d'action

- Les engagements vis à vis de ses clients
- Comment cultiver son savoir-être dans la relation au quotidien ?

 **2 jours**

prix par participant

1 460 € HT

code formation : RC09

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Formation centrée sur des mises en situations pour rechercher les pistes de solutions les plus adaptées avec le quotidien

POUR QUI ?

- Toute personne en contact avec le public ou les clients, en face à face ou au téléphone, spécialiste de relation de service

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 29-30 avr. 2024
- 15-16 mai 2024
- 12-13 juin 2024
- 11-12 sept. 2024
- 15-16 oct. 2024
- 21-22 nov. 2024
- 3-4 déc. 2024

STAGE / FORMATION

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

BULLETIN D'INSCRIPTION

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 _____

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)

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.