

## AVOIR UN SERVICE CLIENT DE QUALITE ET FIDELISER SES CLIENTS

### COMPETENCES ATTENDUES ET OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Mettre en place un service client adapté à ses besoins
- Organiser et piloter un service de relation client
- Optimiser ses démarches vis-à-vis des clients pour les fidéliser

[contact@we-job.com](mailto:contact@we-job.com)

Tarif : 2 150 € JT

#### Durée

- 2 jours

#### Public

- Profil Dirigeant, manager ou opérationnel

#### Pre requis

- Aucun

#### Participants

- Parcours collectif

#### Modalités d'accès

- Information et Entretien individuel

#### Délais d'accès :

- Sur demande et Après acceptation devis

#### Evaluation

- Quizz/Qcm

#### Validation

- Certificat de réalisation

#### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Nous contacter pour vérifier la faisabilité et l'adaptation de la formation ainsi que l'accessibilité aux lieux

Actualisation mars 2022

#### Modalités pédagogiques :

- Partir des outils/pratiques de chacun, des difficultés et questionnements
- Apports théoriques et pratiques
- Utilisation des outils présentés pour appropriation
- Accompagner la mise en œuvre
- Présentiel ou distanciel

#### Parcours :

- Connaître ses clients et leurs besoins :
  - Segmentation client
  - Mesure de la satisfaction des clients
- Développer un service client performant :
  - Organisation et processus de satisfaction client
  - Plateforme de service client pour la gestion des informations, demandes et réclamations
- Mettre en place une démarche client :
  - Reformulation, réponses apportées et délais
  - Gestion de crise et de réclamations
  - Mise en œuvre d'actions de fidélisation
- Outils de pilotage d'une plateforme de relation client:
  - Compétences et processus nécessaires
  - Externalisation
  - Mesure d'efficacité et de qualité

#### Et en complément ...bénéficiez

- De l'appui de notre réseau d'entreprises et de partenaires, pour échanger avec elles
- Des événements WeJOB permettant de rencontrer entreprises et jobeurs