

FORMATION RELATION CLIENT

Cultivez au quotidien l'orientation client de vos collaborateurs

L'entreprise a mis la Relation Client au Coeur de sa stratégie et, en tant que manager, vous vous demandez comment la mettre en oeuvre.

Votre enjeu est de faire adhérer votre équipe à ces nouvelles orientations et de leur faire adopter de nouveaux comportements face aux clients.

Vous êtes manager d'équipe en relation avec des clients (par téléphone, en face à face ou par mail...), manager administratif des ventes, responsable du service client, ce module vous permettra de cadrer les attendus de vos collaborateurs.

Il vous aidera à définir :

Le bagage de compétences requis pour que chacun de vos collaborateurs réussisse dans sa fonction,

Et le champ de vos responsabilités pour faire vivre efficacement la culture client de vos collaborateurs.

Objectif pédagogiques :

- Prendre conscience des enjeux de la Relation Client.
- Identifier et construire la culture client de ses collaborateurs.
- Développer la pro-activité de votre équipe au bénéfice des clients.
- Manager ses équipes dans l'intérêt du client et de l'entreprise.

Leviers pédagogiques :

- Auto-diagnostic en amont et en aval.
- Exercices individuels et/ou collectifs, mise en situation.
- Alternance d'apport de méthodes et d'échanges de bonnes pratiques.
- Plan de développement personnel en fin de session.

Programme :

- Comprendre les enjeux de l'Orientation Client au sein de l'entreprise.
- Définir mon rôle et mes missions en tant que manager.
- Planifier les actions et se donner les moyens pour réussir.
- Développer les compétences nécessaires à l'équipe.
- Construire et entretenir les enjeux de la relation client auprès des collaborateurs.
- Suivre les équipes et s'engager dans la réussite des actions.

Tarifs :

Session interentreprises : 1 490 € HT (pour la formation et le parcours e-learning amont et aval, pour approfondir et réviser).

Session sur mesure en Intra : sur devis

Contactez nous : contact@mercurifr.com