

## 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](mailto:contact@mercurifr.com)