

DEVELOPPER LA QUALITE AU SERVICE DU CLIENT

OBJECTIFS :

Diagnostiquer les besoins, les demandes, les réclamations du client afin de pouvoir y répondre avec efficacité. Ecouter pour répondre au client. Suivre ses clients et évaluer les solutions apportées pour en mesurer l'impact.

PROGRAMME :

Les enjeux de la démarche

- La Qualité du Service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial
- La notion de « client interne » et de « client externe »
- Le cadre de référence des "clients" internes ou externes

Les besoins et le mode de fonctionnement du client interne/ externe

- Les méthodes d'écoute active
- Les différents niveaux d'écoute
- La découverte des besoins par le questionnement
- Les leviers du verbal et du non-verbal
- La communication en face à face ou à distance

Déploiement d'une action de qualité au service du client

- Formalisation de la / les solutions apportée(s)
- Obtention de l'adhésion du client
- Planification des actions
- Les outils de suivi et de pilotage : tableau de bord...
- A chaque étape, validation des actions décidées conformes aux engagements
- Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés

L'évaluation des impacts des actions menées auprès du client interne/externe

- Mesure de la satisfaction clients à l'aide de contrôle, enquête(s), de suivi
- Mise en place d'une démarche d' « amélioration continue »
- Information des acteurs concernés des éventuels changements de process

PUBLIC : toute personne en relation avec un client

DUREE : 14 heures