

Développer la qualité au service du client interne et externe

INTER / INTRA ENTREPRISE


**DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL**

OBJECTIFS

- ◆ Analyser et prendre en compte l'ensemble des besoins du client pour apporter des solutions conformes à son attente et en respect d'un process qualité interne
- ◆ Évaluer la satisfaction du client et optimiser l'offre produit/service.
- ◆ S'approprier les techniques spécifiques de réponse à l'objection

CONTENU

- 1/ Analyse du besoin client
 - Analyser la demande d'un client interne ou externe
 - Reformuler la problématique et les besoins du client, en vérifiant son adhésion au diagnostic posé
 - Définir les objectifs et le contenu de la prestation à mettre en œuvre
- 2/ Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service
 - Élaborer un plan d'action contribuant à la qualité de la prestation proposée au client
 - Superviser la mise en œuvre du plan d'action de qualité de service
 - Accompagner le client durant la délivrance de la prestation, en veillant à son information et en prenant les dispositions nécessaires face aux aléas pouvant survenir et à ses éventuelles réclamations
- 3/ Évaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client
 - Construire des indicateurs de mesure de la qualité et des outils d'évaluation de la satisfaction du client
 - Définir et mettre en œuvre les modalités de recueil et de traitement des appréciations et retours clients
 - Analyser les indicateurs de mesure de la qualité et les résultats d'enquête de satisfaction clients



21H

5
miniAccessibilités
PSHUn référent
à votre écoute

PUBLIC CONCERNÉ

Commercial(e) et assistant(e) qui souhaitent perfectionner leur accueil et la prise en charge du client interne ou externe.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation
Certification de l'organisme





**DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL**

PÉDAGOGIE

- Méthode active et participative qui privilégie les solutions concrètes
- Apports théoriques et pratiques
- Les participants sont soumis à des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés

Systeme d'évaluation :

Échanges, analyse de pratiques, mises en situation

DATES DES SESSIONS

A consulter sur notre site internet.

TARIF À LA DEMANDE

Remis sur devis et après étude de votre demande en fonction du nombre de personnes et de la situation de la formation.

Développer la qualité au service du client interne et externe



Facilitez-vous le business !

LES PETITS FACILITATEURS



BÉATRICE PILOT : 06 65 21 91 26
PHILIPPE LE ROUX : 06 48 98 00 22

contact@lpf-formation.com
3 impasse des écoles - 69550 CUBLIZE
lpf-formation.com

