

PROGRAMME DE FORMATION

Qualité de la relation client

PREREQUIS :

Aucun prérequis spécifique. Une connaissance de base en relation client, en droit ou en management est souhaitée.

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Comprendre les enjeux de la qualité de la relation client et son impact sur la performance de l'entreprise.
- Identifier les outils et techniques pour améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients.
- Maîtriser le cadre juridique entourant la relation client, notamment les obligations légales et les droits des consommateurs.
- Apprendre à gérer les situations difficiles et les réclamations clients avec professionnalisme.
- Élaborer un plan d'action pour instaurer une relation client de qualité et conforme aux normes réglementaires.

DUREE : 1 jours (7 heures)

PUBLIC CONCERNE :

Dirigeants, managers, professionnels du droit, responsables de la relation client, RH, consultants, et toute personne en charge de la satisfaction client et du respect des normes de qualité au sein de l'entreprise.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES :

La formation est ouverte à l'inscription tout au long de l'année.
Les délais moyens pour débiter la formation dépendent de la période à laquelle vous souhaitez vous former. Néanmoins, nous pourrions débiter votre formation au plus tard sous 15 jours ouvrés suite au premier contact (hors délai de rétractation). Nous vous invitons à nous contacter pour en savoir plus.

TARIF : 800 HT/ 960 TTC

LIEU :

Formation réalisable en distanciel (en ligne) ou en présentiel (dans vos locaux ou dans un espace dédié). Le choix du format sera discuté lors de l'inscription, en fonction des préférences des participants et des contraintes logistiques.

MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Évaluation des besoins et du profil des participants.
- Alternance de contenus théoriques et pratiques.
- Études de cas, cas pratiques, mises en situation.
- Supports de cours remis aux stagiaires en format numérique, quelle que soit la modalité choisie.
- En distanciel : Utilisation d'outils de visioconférence interactifs (Zoom, Teams) avec partage d'écran et tableau blanc virtuel.
- En présentiel : Utilisation de supports pédagogiques imprimés, tableau blanc, et matériels de projection.

MODALITES D'EVALUATION :

- Une évaluation initiale est réalisée pour évaluer le niveau de départ.
- Une évaluation finale est réalisée pour valider les acquis.

SUIVI DE L'EXECUTION :

- Une convocation est remise aux stagiaires avant la formation
- Une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action est remise aux stagiaires après la formation
- Les supports de cours sont remis aux stagiaires en format numérique (distanciel) en format papier (présentiel).

ACCESSIBILITE :

Pour tout besoin spécifique en matière de handicap, nous vous invitons à nous contacter directement à l'adresse ac-kervoelen@lexclass.fr , afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

CONTENUS DE LA FORMATION :

Matinée (9h00 - 12h30) : Comprendre les enjeux et les principes de la relation client de qualité

1. **Introduction et objectifs de la formation**
 - Présentation du programme et des enjeux liés à la qualité de la relation client
 - Identification des attentes et objectifs des participants
2. **Les principes de la relation client de qualité**
 - Les attentes des clients : écoute active, réactivité, transparence
 - Les bénéfices d'une relation client de qualité pour l'entreprise : fidélisation, image de marque, performance
3. **Le cadre juridique de la relation client**
 - **Obligations légales** : droits des consommateurs, garanties légales, protection des données personnelles (RGPD)
 - Responsabilités de l'entreprise : respect des délais, gestion des réclamations, conformité des produits et services
4. **Atelier pratique : Diagnostic de la relation client**
 - Réalisation d'un auto-diagnostic pour évaluer la qualité de la relation client actuelle de l'entreprise
 - Échanges en groupe pour analyser les forces et les axes d'amélioration

Après-midi (14h00 - 17h30) : Techniques et outils pour améliorer la relation client

5. **Les outils pour renforcer la relation client**
 - Techniques de communication assertive et de gestion des émotions pour instaurer une relation de confiance
 - Utilisation des outils numériques pour personnaliser et fluidifier la relation client
6. **Gestion des situations difficiles et des réclamations**
 - Savoir gérer les réclamations et les conflits de manière constructive
 - Les techniques pour transformer une insatisfaction en opportunité de fidélisation
7. **Atelier pratique : Mise en situation et plan d'action**
 - Jeux de rôle pour s'entraîner à gérer différentes situations avec les clients (réclamations, demandes d'informations, suivi de commandes)
 - Élaboration d'un plan d'action personnalisé pour améliorer la qualité de la relation client
 - Distribution de ressources complémentaires : fiches pratiques, outils numériques, bibliographie pour approfondir les techniques abordées

8. Clôture et évaluation

- Retour sur les apprentissages, évaluation des compétences acquises et remise des attestations.