



COMMERCIAL ET MARKETING

La relation client au quotidien

Satisfaire et fidéliser les clients par la qualité de l'expérience client



OBJECTIFS

- Identifier les enjeux de l'expérience client.
- Se positionner dans la chaîne de service des clients.
- Communiquer efficacement en interne et avec les clients.
- Valoriser l'image de l'ESAT.
- S'affirmer dans les situations relationnelles délicates.

Pour qui ?

Directeurs, chefs d'atelier, cadres techniques et commerciaux, moniteurs principaux.

Pré requis

Etre en activité en ESAT.

Nombre de stagiaires

12 maximum.

Durée

2 jours, soit 14 h.

Coût*

Inter-établissements : 500 € nets exonérés de la TVA, hors déjeuner à la charge des stagiaires.

Intra-muros : 3 600 € nets exonérés de la TVA, frais du formateur inclus. Déjeuner à la charge de l'établissement d'accueil.

* Intra-muros mutualisée - Devis sur demande.

Moyens pédagogiques

Exercices, des cas, des échanges, sur l'appropriation des leviers fondamentaux du management de la relation client. La deuxième journée s'appuie sur le contexte particulier des participants et leur propose une démarche et des outils pour élaborer concrètement le développement d'une expérience client fidélisatrice. Les participants repartent avec un plan d'action appliqué à leur contexte.

Moyens d'évaluation

Participation active des stagiaires sous forme de questions-réponses, quiz, études de cas.

Moyens techniques

Support Powerpoint, projection animation sur tableau blanc.



PROGRAMME ET DÉROULÉ

Chaque demi-journée débutera par un tour de table : le premier jour afin de présenter la formation et identifier les attentes des participants, les jours suivants pour valider les acquis de la demi-journée précédente.

JOUR 1

9 h 00 à 12 h 30 :

- Introduction de la formation, recueil des attentes des participants et des situations de contacts avec les clients.
- Se situer sur le parcours client de l'ESAT, positionner son rôle.
- Identifier les enjeux et les conditions d'une expérience client réussie.
- Prendre en compte les attentes et les exigences de la clientèle de l'ESAT.

13 h 30 à 17 h 00 :

- Revisiter les clés de la communication efficace avec les collègues et les clients.
- Développer son écoute active.
- Maîtriser l'art du questionnement utile.
- Pratiquer la reformulation.

JOUR 2

de 9 h 00 à 12 h 30 :

- Gérer avec professionnalisme les situations simples de la relation client :
 - se présenter,
 - orienter un client vers le bon interlocuteur,
 - prendre un message,
 - traiter une demande simple.

13 h 30 à 17 h 00 :

- S'affirmer de façon valorisante pour soi et pour l'ESAT quand il faut :
 - faire face à un imprévu,
 - dire « non » à un client,
 - annoncer une mauvaise nouvelle,
 - traiter une insatisfaction du client.
- Evaluation de la formation, échanges et conclusion.

INTERVENANTE

Laurence CHABRY