

Optimiser la relation client

Savoir optimiser la relation avec le client et traiter les réclamations efficacement en tant que manager.

Objectifs :

- Fidéliser les clients grâce à une relation commerciale de proximité
- Prévenir et gérer les dysfonctionnements avec le client
- Construire et argumenter une solution satisfaisante afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de service

Avant – en individuel – en distanciel

Une partie des apports théoriques est prévue depuis des activités à distance (E-learning) afin de débriefer en groupe en présentiel des différents éléments du programme et des process de l'entreprise.

Activités thème 1 : Etablir un climat de confiance

- « Clarifier ses représentations personnelles du client »
- « Mieux se connaître et être conscient de son rôle »
- « Les 3 piliers de la relation client »
- « L'écoute pas active » VS « l'écoute active »
- « L'orientation client »

Activités thème 2 : Gérer les réclamations

- « Analyser et adapter ses comportements selon le type de réclamation »
- « Analyser et comprendre la source du mécontentement »
- « Le traitement d'une réclamation avec ODOO »

Activités thème 3 : Construire et argumenter une solution satisfaisante

- « Transformer le pépin en pépite »
- « Faire la différence par ses comportements relationnels »
- « Mener l'entretien »

Pendant – en groupe

Thème 1 : Etablir un climat de confiance

- Quels sont les besoins et les attentes du client
- Mon rôle en tant que Manager Propreté
- Appliquer l'écoute active et la reformulation

Thème 2 : Gérer les réclamations

- La gestion des réclamations sur ODOO
- Faire la différence entre une demande, un mécontentement et une réclamation

Thème 3 : Construire et argumenter une solution satisfaisante

- Pratiquer la gestion de la réclamation
- Etre force de proposition et réactif