

Programme

Qualité de services & de satisfaction client

Objectifs

- Comprendre les enjeux pour les clients et l'entreprise, son rôle de conseiller
 - Comprendre la mesure de satisfaction client
- Comprendre les enjeux de la « résolution », des « escalades », de la « complétude » et de la « conformité des réponses »
- Savoir analyser sa propre performance et la comparer à la performance collective et/ou à celle des plus performants

Prérequis

- Aucun pré-requis

Public

Managers en poste, à en devenir ou opérationnels

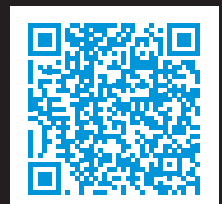
Durée
14h



Présentation

L'un des principaux défis de la relation client est de parvenir à améliorer la durée moyenne de traitement tout en augmentant la satisfaction client. Ces indicateurs sont cruciaux pour gagner la bataille de la conquête et de la fidélisation client.

Scannez le QR Code
ou cliquez dessus
pour demander
un devis





Animation

Classe virtuelle – parcours collectif en inter-entreprises : session de 2 journées complètes consécutives ou non consécutives (ou 4 demi-journées) OU
Session présentielle à la demande

**Qualité de service
& de satisfaction client**

Méthodes pédagogiques

Exposés théoriques / travaux de recherches en sous-groupe & en individuel avec restitutions, débats & témoignages, partages d'expériences, ateliers de simulation

Moyens pédagogiques

- Un réseau Internet de qualité
- Un PC ou tablette pour avoir accès à toutes les fonctionnalités nécessaires
- Vidéos de micro-learning en complément
- Formateur expert, animateur de la formation

Programme de formation

Phase introductive

- Accueil
- Icebreaker : présentation croisée des différents participants

Durée Moyenne de Traitement (DMT) et satisfaction client, quel lien ? 2h

- Plus de DMT implique plus de satisfaction : pourquoi cette « légende urbaine » est loin d'être vraie.
- Dans quels cas DMT et satisfaction varient dans le même sens ou évoluent en sens inverse ?
- Pourquoi l'optimisation conjointe de la DMT et de la qualité de service est un impératif ?

Analyser la satisfaction des clients 3h

- Par rapport à leurs attentes et à la promesse relationnelle de votre marque.
- En analysant vos résultats lors de l'enquête de satisfaction.

Les clés pour optimiser la Durée Moyenne de Traitement (DMT), tout en assurant la qualité de service attendue 1h

- Analyser sa performance DMT dans le détail et identifier les réels leviers d'amélioration.
- Analyse conjointe DMT et qualité de service.
- Se fixer des objectifs de DMT : au global, par type de contact, dans le temps.
- Piloter sa DMT en cours de contact, pour trouver le meilleur mix DMT et qualité de service.

Compétences et connaissances clés pour améliorer la satisfaction de vos clients 3h

- Connaissance des produits, services et procédures de l'entreprise.
- Outils à disposition du conseiller : CRM, téléphone, bandeau CTI, base de connaissance, intranet / internet, etc.
- Rôle du coach qualité, du superviseur.

Maîtrise et conduite qualitative du contact 2h

- Identification des différents profils de clients.
- Qualification du motif de contact et reformulation.
- Diagnostic et proposition de solutions satisfaisantes pour le client.
- Adhésion du client à la solution proposée.
- Identification éventuelle d'un second motif de contact pour éviter la réitération de contacts... et renforcer la satisfaction client.
- Prise de congé

Management et animation des équipes autour des enjeux de la satisfaction client 2h

- Sécuriser l'homogénéité du traitement des clients d'un conseiller à un autre, d'une équipe à une autre.
- Identifier des motifs de contact anormalement générateurs de faible score de satisfaction pour mieux les traiter, mieux les prévenir.

Conclusion de session

Modalités de suivi et de validation

Suivi

Chaque participant signera une feuille d'émargement, également signée par le formateur.

Évaluation

Évaluation individuelle des compétences sera proposée à l'apprenant à la fin de la formation, sous forme de bilan de chaque stagiaire

Validation

Une attestation de formation individuelle sera établie pour chaque participant à l'issue de la formation.

Information complémentaire

Tarif : disponible à la demande auprès du centre de formation

Lieu : en centre de formation ou en entreprise

Accès personnes en situation de handicap :

centres accessibles selon normes ERP – étude du projet de formation réalisée pour toute demande (d.baudoux@abskill.com)

abskill
Révélateur de votre talent

Responsable pédagogique

Fanny OLIVEIRA DOS SANTOS

