

Organisme de formation : ARCHE TALENTS

SIRET : 39179046600083

Référence et Intitulé : ATCDP49-1 - Satisfaction Client : de la performance à l'Excellence

Durée : 07h00

Type : Présentiel

Public :

L'ensemble des collaborateurs en lien avec la clientèle

Objectifs pédagogiques :

1. Identifier les attentes du client et adapter sa communication à chaque situation.
2. Examiner les situations de relation client, y compris les situations complexes, en mobilisant les techniques de communication adaptées.
3. Utiliser les outils numériques, dont l'intelligence artificielle, pour optimiser la relation client tout en préservant une approche humaine.

La formation va vous conduire sur le terrain à réussir votre prise de contact avec les clients et valoriser l'image de l'entreprise par la qualité de son accueil

Pré-requis :

Aucun

Contenu :

1. Introduction
2. Du ressenti interne à la perception client. Mis en mouvement : changer de point de vue sur la relation client
3. Réactivation des fondamentaux du Module 1 par observation active du récit
4. Accueil Physique et impact des dix premières secondes : posture, regard, premiers mots - méthode R.A.P.I.D.E.
5. Téléphone : gestion de la pression et s'adapter face à un client mécontent, multi-contraintes en temps réel
6. L'impact de l'email dans la relation client : mesurer l'impact de ses écrits sur la perception client
7. Intelligence émotionnelle et compréhension client : décodes les émotions et besoins cachés
8. E-réputation et effet vitrine : gérer un avis négatif en ligne, impact sur la réputation
9. Sauver la relation client : mission de rattrapage et construire une réponse coordonnée face à un client sur le départ
10. Intelligence artificielle et la relation client : trouver le bon équilibre IA/humain



Document établi via la
Plateforme Meelk

plateformemeelk.com

ARCHE TALENTS
9 Rue du Docteur Herpin
37000 Tours

Tél. : 02 47 70 14 85

SASU Capital 20000 € - APE : 8559A
Numéro de déclaration d'activité : 24370311137
Auprès de la Préfecture de la Région Centre
N° SIRET : 39179046600083
N° TVA Intra. : FR03391790466

11. Conclusion : Engagements et clôture : debrief final collectif

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Pédagogie interactive. Elle alternera apports du formateur, échanges d'expériences, mises en pratique et réponses aux questions.

Les sessions se déroulent dans des salles équipées pour la formation professionnelle. Les stagiaires reçoivent une confirmation du maintien de la session précisant l'adresse exacte de la session, les horaires et les modalités d'accueil PSH.

L'équipe formation d'Arche Talents reste disponible pour tout renseignement complémentaire, par mail à formation@arche-talents.com, par téléphone au 02 47 70 14 84, ou via le formulaire de contact de la plateforme formation.

Moyens d'évaluation :

A l'issue de la formation, un questionnaire de validation de l'acquisition des connaissances (avec un taux de 80% de bonnes réponses minimum à obtenir) et une évaluation de la formation sont à réaliser par chaque participant (via le compte apprenant de chaque stagiaire).

Matériel nécessaire :

Papier et crayon.

Accessibilité PSH :

Nos formations en présentiel sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Avant votre inscription ou votre venue, merci de contacter notre référente handicap, Mélody GENET, au 02 47 70 16 12 ou via l'adresse mail formation@arche-talents.com, afin d'étudier ensemble les aménagements adaptés à votre situation et de faciliter votre accueil dans les meilleures conditions.

Le tarif de la formation est consultable en ligne sur notre site Arche Talents



Document établi via la
Plateforme Meelk

plateformemeelk.com

ARCHE TALENTS

9 Rue du Docteur Herpin
37000 Tours

Tél. : 02 47 70 14 85

SASU Capital 20000 € - APE : 8559A
Numéro de déclaration d'activité : 24370311137
Auprès de la Préfecture de la Région Centre
N° SIRET : 39179046600083
N° TVA Intra. : FR03391790466