



FORMATION
ALSACE

PROGRAMME DE FORMATION : **Nouveauté** Formation sur mesure Mettre le client au cœur de l'entreprise

Contexte

Dans un monde qui évolue, la relation client prend une place prépondérante au sein de l'entreprise pour acquérir, développer et fidéliser ses clients. Au point où tout le personnel a un rôle à jouer auprès d'eux.

Cette formation vous permettra de fournir un service de qualité optimale à vos clients pour leur apporter le service auquel ils sont en droit d'attendre. Vous découvrirez comment accroître vos parts de marché avec une stratégie précise et adaptée pour mettre le client au cœur de vos préoccupations.

Pré-requis

Savoir lire et écrire

Être en contact avec des clients

Envisager d'être en contact avec des clients

Mesure et adaptation de la formation aux personnes en situation de handicap

Public concerné

Toute personne en relation avec la clientèle : dirigeant, indépendant, vendeur, formateur, directeur, secrétaire, assistante commerciale....

13 rue du Mont Sainte-Odile
F-67530 KLINGENTHAL

06 82 48 31 05

www.abc-formation-alsace.fr
abc.formation.alsace@free.fr



SASU au capital de 20.000 E • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A
N° déclarant : 42670440267 • Référence DATA DOCK • Certification REQAP



Objectif pédagogique

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Mesurer les enjeux de la relation client
- Fournir un service de qualité optimale à ses clients
- Améliorer le service au client par des enquêtes
- Développer la formation à tous les échelons de l'entreprise
- Motiver ses équipes pour atteindre l'excellence

Programme

Nous adaptons notre formation et son contenu aux personnes en situation de Handicap.

1. L'entreprise où le client est roi

- Tirer profit de l'évolution du service au client
- Défendre les vraies valeurs : même dans le monde virtuel
- Porter un regard objectif sur votre service client

2. Centrée sur elle-même ou orientée client : quelle est la position de votre entreprise ?

- L'entreprise centrée sur elle-même
- L'entreprise orientée client
- Les 3 éléments clés d'un service d'excellence
- Questionnaire pour évaluer la place accordée au client

3. Développer une stratégie de service gagnante

- Donnez l'impulsion d'en haut
- Demander et exploitez un feed back
- Menez une politique d'éducation au service
- Créer des systèmes tournés vers le client
- Développer la cohérence
- Saisir les opportunités pour reconnaître l'excellence
- Comment appliquer une stratégie gagnante
- 4 grandes questions à se poser



4. Améliorer le service au client par des enquêtes : questionnaire, workshop, entretien...
 - Enquêter
 - Déterminer le type d'enquête dont vous avez besoin
 - Déterminer qui va conduire votre enquête
 - Taille et composition de votre clientèle
 - Déterminer quelle méthode d'enquête employer
 - Communiquer les résultats.

5. Développer la formation à tous les échelons de l'entreprise
 - Le service, c'est l'affaire de tous !
 - Les 7 principaux types de formation
 - Choisir la méthode de formation la mieux adaptée
 - Préparer votre personnel à la formation qu'il va suivre
 - C'est en forgeant qu'on devient forgeron

Méthode et approche pédagogique

- Apports théoriques
- Apprentissage et mise en pratique
- Pédagogie interactive et participative en individuel et en groupe
- Réflexions sur les exemples apportés par les participants
- Approche et soutien individualisé
- Documents distribués aux participants
- Simulation et entraînement

Modalités d'évaluation

- Echange/évaluations informelles avec les participants tout au long de la formation
- Evaluation des exercices pratiques
- Auto-évaluation durant la formation à chaque étape
- Quizz d'évaluation
- Evaluation des acquis en amont et aval de la formation
- Bilan personnel et professionnel selon ses attentes individuelles



FORMATION
ALSACE

Durée

Deux jours : 14 heures

Lieu

En entreprise

En salle

En randonnée

Les locaux retenus sont accessibles aux personnes handicapées.

Tarif

1980 euros TTC. Nous ne sommes pas assujettis à la TVA.

Modalités et délai d'accès

Cette action de formation est conçue sur mesure en fonction des besoins et attentes de l'entreprise. Après validation du programme, le commanditaire se charge de la mise à disposition de l'action de formation.

La date limite d'accès à la formation est prévue la veille des dates convenues.

Fin de formation

- Rédaction d'une fiche d'évaluation de la formation par chaque participant : bilan personnel, Bilan de l'impact sur les pratiques, bilan personnel.
- Remise d'une attestation de participation à la formation pour chaque participant
- Remise sur demande du commanditaire d'un bilan de formation

13 rue du Mont Sainte-Odile
F-67530 KLINGENTHAL

06 82 48 31 05

www.abc-formation-alsace.fr
abc.formation.alsace@free.fr



SASU au capital de 20.000 € • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A
N° déclarant : 42670440267 • Référence DATA DOCK • Certification REQAP



FORMATION
ALSACE

Formatrice

Stéphanie BRUDER, consultante formatrice en développement commercial anime depuis une quinzaine d'années des stages de formation performants dans les secteurs d'activités de la vente, du management, de la relation client, de la communication.

Abc formation alsace

Organisme de formation reconnu depuis 2005 sur le Territoire Alsacien bénéficie de son Numéro de déclarant auprès de la Préfecture ainsi que de son référencement auprès de la Plateforme DATA DOCK. Stéphanie BRUDER a obtenu la certification CNEFOP en 2017 Et Qualiopi en 2021 pour répondre aux exigences de la qualité de la formation.

Abc Formation Alsace a également développé la formation PAR la randonnée. Vous pouvez nous consulter pour en parler.

Sur les réseaux sociaux, retrouvez l'actualité de Abc Formation Alsace ainsi que sur notre Site www.abc-formation-alsace.fr

Référence interne

Version : 12/12/2022

PF 2022- 08

13 rue du Mont Sainte-Odile
F-67530 KLINGENTHAL

06 82 48 31 05

www.abc-formation-alsace.fr
abc.formation.alsace@free.fr



SASU au capital de 20.000 € • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A
N° déclarant : 42670440267 • Référencé DATA DOCK • Certification REQAP