

## SERVICE CLIENT D'EXCELLENCE

Parce que les pratiques d'achat ont changé, l'enjeu pour l'entreprise est de fidéliser ses clients avec un service qui va au-delà de leurs attentes. En deux jours, maîtrisez tous les aspects de la relation clients pour renforcer le niveau de satisfaction.

### Objectifs :

- Comprendre comment un service client d'excellence contribue à renforcer la satisfaction du client
- Apporter un service qui va au-delà des attentes du client
- Communiquer efficacement pour renforcer la fidélisation du client

**Public :** Ce programme s'adresse à toute personne en relation avec les clients, que ce soit en face à face ou au téléphone.

**Prérequis :** Aucun

**Durée :** 2 jours – 14 heures

---

### PROGRAMME

#### Le service au cœur des attentes du client

- Identifier la chaîne commerciale, les rôles et les missions du service client
- Comprendre les attentes et les comportements des clients
- Mieux me comprendre en tant que vendeur pour mieux m'adapter à mes interlocuteurs

Training : Vis-à-vis de client : exemples des attentes des participants dans des situations quotidiennes lorsqu'ils sont eux-mêmes clients

#### La communication pour renforcer la relation

- Comprendre le schéma de la communication – focus sur la communication par téléphone
- Pratiquer le triangle d'or de la communication : questionner, écouter, reformuler
- Découvrir les attentes avec le questionnement SONCAS

Training : Jeux de rôles et mises en situation basées sur des situations propres aux participants, pour s'entraîner à l'écoute active, au questionnement et à la reformulation

#### L'efficacité du service client

- La matrice d'Eisenhower pour distinguer l'urgent et l'important



- La planification des priorités
- L'organisation et le suivi pour diminuer mon niveau de stress

Training : Autodiagnostic de la gestion de mon temps  
Matrice d'Eisenhower pour cibler les priorités

### **La fidélisation du client grâce au traitement des réclamations**

- Identifier les réclamations les plus courantes
- Comprendre ce qui se cache derrière une réclamation
- Techniques de traitement et réponse aux réclamations qui fidélisent le client

Training : Les 7 attentes du client qui réclame  
Préparer les réponses aux réclamations  
Entraînement au traitement des réclamations pour fidéliser le client

---

### **Moyens pédagogiques :**

- Tous les exercices seront mis en place et animés en coaching stop&go en lien avec la situation concrète et quotidienne des participants, en sur-mesure d'après vos attentes.
- Alternance d'exposés théoriques et pratiques
- Prédominance de la pratique
- Applications pratiques propres aux cas réels et situations vécus par les stagiaires

### **Modalités de validation des acquis :**

Attestation de stage

Evaluation de fin de formation