Manager, développer l'orientation client de son équipe

Gagner plus vite la préférence client

MIXTE

Global Learning

Pour qui

- Manager dont les collaborateurs sont en contact direct ou indirect avec le client.

Enjeu : Se perfectionner

Prérequis

- Une 1ère expérience de management d'équipe.

Points forts / Moyens pédagogiques

- Évaluations avant et après la formation.
- Pédagogie formation en salle à partir d'une étude de cas "fil rouge".
- Autodisgnostic de son orientation client, ateliers, mises en situation managériales.
- Modules e-learning accessibles 1 an.

Objectifs

- Comprendre en quoi l'enthousiasme des clients contribue à la croissance de l'entreprise.
- Identifier sa contribution de manager à la préférence des clients.
- Élaborer un plan de progrès "orienté client" sur son périmètre d'action.
- Construire la culture client de ses collaborateurs.
- Développer l'initiative et la pro-activité de son équipe en faveur des clients.
- Coopérer entre pairs au service de l'enthousiasme des clients.

Disponible en 12 langues ; déployable à l'international dans votre entreprise.

Programme

2 modules e-learning de 30'

Les facteurs clés d'une relation client durable

- Identifier les bénéfices de la fidélisation clients.
- Définir les clés permettant de garder un client fidèle.
- Priorité 1 : réduire les sources de mécontentement.
- Priorité 2 : enthousiasmer le client.
- Mission : relation client durable.

Le rôle du manager dans la relation client durable

- Établir les liens entre le travail de son équipe et la satisfaction des clients.
- Définir les attitudes du manager orienté client.
- 3 leviers pour développer l'orientation client de ses collaborateurs.

+ 2 jours en formation en salle

1/ S'approprier les enjeux collectifs et transversaux du management de la relation client

- Intégrer les enjeux de la fidélité des clients.
- Comprendre ce qui distingue satisfaction, préférence et loyauté du client.
- Repérer les compétences qui fidélisent les clients.

2/ Contribuer au progrès continu de la qualité de service avec son équipe

- Parcours client, processus et contributions de l'équipe.
- Auto-positionnement : mes pratiques managériales sont-elles orientées client ?
- Écouter le client : satisfaction, verbatim, réclamation.
- Fonder le plan de progrès sur les attentes des clients.

3/ Construire la Culture Client de ses collaborateurs

- Aider l'équipe à comprendre sa contribution.
- Stimuler la curiosité sur la concurrence et sur le marché.
- Former des collaborateurs " pro " et proches des clients.

4/ Développer la Pro-activité de son équipe

- Positionner la satisfaction client au cœur de la mission du collaborateur et de l'équipe.
- Productivité, qualité de service et satisfaction client.
- Rendre "acteur" ses collaborateurs en leur donnant des marges de manœuvre.

5/ L'Enthousiasme des collaborateurs, un sésame pour enthousiasmer les clients

- Développer son exemplarité et sa solidarité.
- Coopérer soi-même à la résolution des problèmes qui ne dépendent pas des collaborateurs.
- Développer la fierté de son équipe quant aux atouts et succès commerciaux de l'entreprise.

+ 3 modules e-learning de 30'

Faire progresser l'enthousiasme du client

- À la recherche de l'enthousiasme perdu !
- Identifier les priorités de progrès.
- Faire progresser l'enthousiasme client en 5 approches.
- L'enthousiasme client : une conquête individuelle et collective.

La réclamation dans la relation client durable

- Placer le traitement des réclamations en tête de ses priorités.
- Transformer la réclamation en opportunité de fidéliser.
- Mettre en œuvre le processus de traitement des réclamations.
- Augmenter le taux de fidélisation des clients.

Dynamiser la coopération en interne pour le client

- Définir l'enthousiasme du client : un enjeu collectif.
- Partager la même vision du client au sein des équipes.
- Contractualiser ses prestations internes.
- Créer les conditions de la coopération autour du client.

2 jours (14h présentiel) **+ activités à distance** (en complément)

Réf. **8518**

38 €HT Paris

1 345 €HT

Dates et villes

Sur cegos.fr, retrouvez en temps réel les dates et les places disponibles en tapant la Réf. 8518

Formation proposée à **Paris**

Dans le cadre de notre démarche qualité, nos formations font l'objet d'une évaluation détaillée par les participants : « à J+1 » dès le lendemain de la fin de la formation. Sanction de la formation : à l'issue de la formation, le participant reçoit une attestation.

© Cegos 2019

Sessions Inter 2019 - Pour organiser cette formation chez vous en Intra, merci de nous communiquer vos dates - Référence 8518

Qualité des formations :
Cegos est certifié AFAQ selon le référentiel ISO 9001, qualifié OPQF (qualification figurant sur la liste CNEFOP) et enregistré au Datadock.

Retrouvez en temps réel les dates et les places disponibles sur Cegos.fr en tapant la référence 8518
Toutes nos formations sont réalisables dans votre entreprise à la date qui vous convient.
Document créé le 17/02/2020