

Manager, développer l'orientation client de son équipe

-Référence: **RC-9**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Réussir dans sa communication au quotidien.
- Aborder avec efficacité les situations délicates.
- Adapter son mode de communication à ses différents interlocuteurs.
- Développer son aisance relationnelle dans les différentes situations de management.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Manager dont les collaborateurs sont en contact direct ou indirect avec le client. Manager opérationnel ou chef de projet de tout secteur d'activité.

Programme

- **S'approprier les enjeux collectifs et transversaux du management de la relation client Intégrer les enjeux de la fidélité des clients.**
 - jours en formation en salle Comprendre ce qui distingue satisfaction, préférence et loyauté du client.
 - Repérer les compétences qui fidélisent les clients.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
 - modules e-learning de 0™ Faire progresser l'™enthousiasme du client à€ la recherche de l'™enthousiasme perdu ! Identifier les priorités de progrès.
 - Faire progresser l'™enthousiasme client en 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.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc