



Réussir l'orientation client de vos équipes

Comment acquérir un service client incomparable qui vous distingue de celui des concurrents ?

Comment arriver à transmettre une image unique qui vous donnera un avantage sur la concurrence ?

Comment combler l'écart entre la satisfaction du client et les préférences du client ?

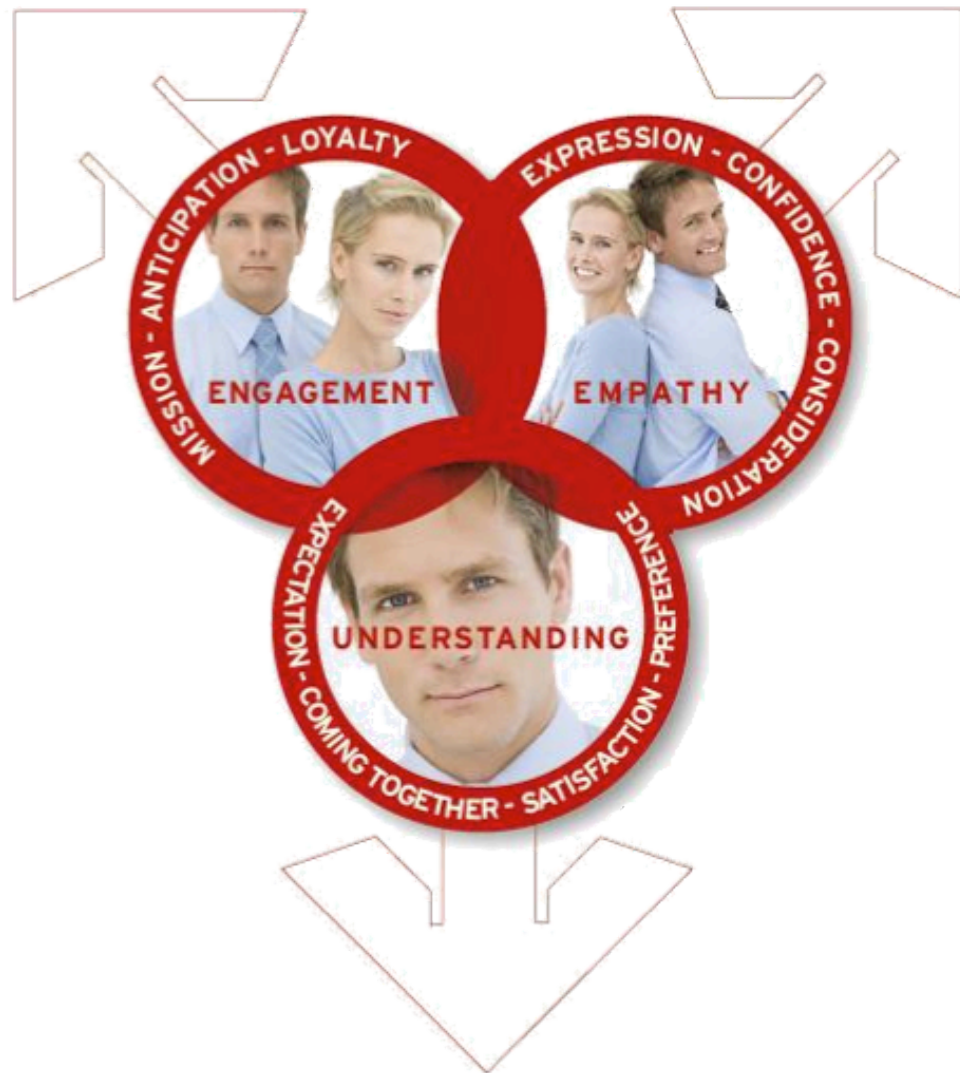
Pour qui:

- Toute personne en contact direct ou indirect avec le client.

Objectifs:

- Comprendre le mécanisme de la satisfaction du client
- Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent les clients.
- Développer une qualité de contact qui fait la différence.
- Développer une écoute active et empathique.
- Gagner en capacité d'influence.
- Susciter la confiance du client.

Les 3 leviers pour construire une relation durable avec les clients



- 1) **L'Engagement** : agir et susciter l'adhésion du client
- 2) **L'Empathie** : offrir au client une relation vraiment humaine
- 3) **Fidéliser** le client pour devenir le fournisseur de référence

Votre parcours en ligne:



Test des connaissances de base

Les enjeux de la relation client

Module eLearning 1

- Définir les critères d'évaluation de satisfaction du client.
- Distinguer satisfaction des attentes et fidélisation du client.
- Identifier les "moments de vérité" de la relation client.
- Maîtriser les émotions favorables au développement de la fidélisation du client.
- Réussir sa relation émotionnelle.

Votre client et vous : objectif préférence

Module eLearning 2

- Satisfaire pour mieux fidéliser son client.
- Devenir le fournisseur référence de son client : identification des leviers.
- Gérer les situations d'insatisfaction.
- Conseiller efficacement son client pour mieux revendre.

Votre parcours en ligne: (suite)

Votre client et vous : objectif confiance

Module eLearning 3

- Identifier les enjeux des contacts avec le client.
- Réussir la rencontre interpersonnelle.
- Établir une communication proche du client.
Rétablir l'équilibre dans des situations sensibles.

Votre client et vous : objectif écoute

Module eLearning 4

- Définir les conditions favorables à l'expression du client lors de la prise de contact.
- Maîtriser le questionnement.
- Gérer les obstacles à la compréhension réciproque.
- Apporter une écoute empathique grâce à des techniques adéquates.

Votre client et vous : objectif adhésion

Module eLearning 5

- Prendre appui sur les besoins du client.
- Satisfaire en valorisant les bénéfices client.
- Utiliser un vocabulaire qui démontre l'esprit de service.
- Fidéliser son client même en situation de blocage.

Test des connaissances acquises

Suivi personnalisé tout au long du programme

- Vous aurez la possibilité de voir votre progression directement sur la plateforme en ligne.
- Une hotline technique est à votre disposition du lundi au vendredi afin de s'assurer que le cours fonctionne correctement: elearning@cegos.ch

Evaluation et Certification

Evaluation

Test des connaissances: évaluation avant de commencer les modules eLearning

- 10 questions tirées de l'ensemble des modules eLearning afin d'évaluer vos connaissances de base. Ce test peut être effectué seulement une fois. Les résultats ne seront pas pris en compte.

Test des connaissances acquises : évaluation finale après avoir terminé les modules eLearning

- 10 questions tirées de l'ensemble des modules eLearning afin d'évaluer l'assimilation des connaissances. Ce test peut être effectué plusieurs fois et seul le meilleur résultat sera retenu.

Certification

Pour pouvoir obtenir un certificat, il vous faudra terminer tous les modules eLearning et obtenir **un minimum de 80% de réussite** au test des connaissances acquises durant le programme

