

COMMERCE ET DISTRIBUTION : OPTIMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT

DURÉE 3 jours

TARIF Contactez-nous pour découvrir les tarifs de notre catalogue

OBJECTIF

La formation « Commerce et distribution : optimiser l'expérience client » permet d'acquérir les clés pour mieux comprendre les attentes des clients et mettre en place des actions efficaces afin d'améliorer la qualité de service et renforcer leur fidélité.

PUBLIC

Tout public ayant un lien avec le commerce.

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Analyse du besoin du client

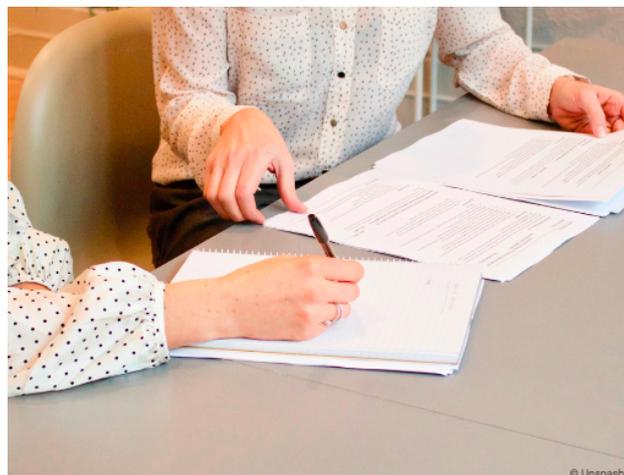
- Les notions de qualité de service -Utilisation d'une écoute active et pertinente – La reformulation de la demande -La communication positive verbale, non-verbale, para-verbale ou à distance -Formalisation des solutions possibles -Validation de l'adhésion client

Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service

- Elaboration d'un plan d'action QQQCP -Mise en place ou respect d'un process qualité avec outil de suivi
- Communication auprès du client pour le rassurer
- Gestion des situations de réclamations ou d'insatisfaction -Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés

Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client

- Utilisation de différents outils et indicateurs fiables et adaptés -La collecte des informations : moyens et outils
- Traitement des retours clients positifs et négatifs -Mise en place de correctifs sur la démarche qualité



VOTRE CONTACTS

fc@eesc.fr
03 83 85 61 26 - 07 64 69 05 94

CCI Formation EESC
 3 rue du Mouzon
 54520 LAXOU

