

FORMATION RELATION CLIENT

Cultivez au quotidien l'orientation client de vos collaborateurs

L'entreprise a mis la Relation avec le Client au coeur de sa stratégie et, en tant que gestionnaire, vous vous demandez comment la mettre en oeuvre.

Votre enjeu est de faire adhérer votre équipe à ces nouvelles orientations et de leur faire adopter de nouveaux comportements face aux clients.

Vous êtes gestionnaire d'équipe en relation avec des clients (par téléphone, en face à face, par courriel ...), directeur des ventes, responsable du service à la clientèle, ce module vous permettra de cadrer les interventions et communication de vos collaborateurs.

Il vous aidera à définir :

Le baggage de compétences requis pour que chacun de vos collaborateurs réussisse dans son rôle.

Et le champ de vos responsabilités pour faire vivre efficacement la culture axée sur le client de vos collaborateurs.

Objectifs pédagogiques :

- Prendre conscience des enjeux de la Relation avec les Clients.
- Identifier et construire la culture axée sur le client de ses collaborateurs.
- Développer la pro-activité de votre équipe au bénéfice des clients.
- Gérer ses équipes dans l'intérêt du client et de l'entreprise.

Leviers pédagogiques :

- Auto-diagnostic avant et après la formation.
- Exercices individuels et/ou en équipe, avec mise en situation.
- Alternance entre méthodes et d'échanges de meilleures pratiques.
- Plan de développement personnel en fin de formation.

Programme :

- Comprendre les enjeux de l'orientation client au sein de l'entreprise.
- Définir mon rôle et mes missions en tant que gestionnaire.
- Planifier les actions et se donner les moyens pour réussir.
- Développer les compétences nécessaires à l'équipe.
- Construire et entretenir les enjeux de la relation client auprès des collaborateurs.
- Suivre les équipes, leurs actions et s'engager dans la réussite

Investissement:

Session publique de 2 jours : \$2,000 +taxes (par participant pour le parcours qui intègre la formation et les modules e-learning, comptant vers l'accréditation annuelle de l'Association Canadienne des Professionnels de la Vente (ACPV).

Session sur mesure en entreprise: sur demande

Contactez nous : infocanada@mercuri.net