Construire une action de fidélisation et développer la qualité de service

VENTE ET RELATION CLIENT

CONSTRUIRE UNE ACTION DE FIDÉLISATION ET DÉVELOPPER LA QUALITÉ DE SERVICE

Objectifs

- S’approprier les concepts de base de la qualité de service à la clientèle
- Construire une action centrée sur la qualité de service pour fidéliser le client
- Avoir les attitudes, pratiques, savoir être et savoir faire commercial
- Etre en recherche de qualité de service pour valoriser l’image de l’établissement

Public

Commercial, Vendeur ou Assistante Commerciale en poste ou en devenir

Programme

Identifier la notion de qualité de service

- Définir le service à la clientèle et sa qualité
- Comprendre les attentes de la clientèle
- Appréhender les critères de qualité de service

Appréhender les enjeux de la qualité de service

- Définir les effets d'une qualité de service
- Lister les services actuels de son établissement

Savoir se démarquer

- Identifier les attitudes attendues du client dans son établissement
- Faire la différence avec la concurrence
- Définir les moyens à mettre en œuvre en interne
- Définir les moyens à mettre en œuvre à l'externe

Faire de sa qualité de service un moteur de fidélisation

- Faire et faire savoir
- Transformer toutes les opportunités en fidélisation
- Définir une action de fidélisation
- Maintenir et développer la fidélisation

DURÉE & DATES

2 jours soit **14 heures**
Dates nous consulter

COÛT

740 € nets de taxes / pers.

PRÉREQUIS

La formation ne nécessite pas de prérequis.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Apports théoriques et échanges, mises en situation, jeux pédagogiques, exercices
- Séances de formation en salle
- Supports de cours fournis aux stagiaires au format papier ou numérique.

SUIVI ET ÉVALUATION

- Signature de feuilles d'émargement.
- Évaluation sous forme de questions orales ou écrites (QCM), mises en situation.
- Questionnaire de satisfaction.
- Attestation de formation.

ENCADREMENT

Consultant Formateur en Techniques Commerciales.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pensez à nous prévenir **au moins 2 semaines avant la formation** afin que nous puissions nous adapter, au cas par cas, en collaboration avec notre référent handicap ou tout autre partenaire compétent.

Nos salles sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et des places leur sont réservées sur notre parking.

Consultez **notre charte d'accueil**

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Cliquez ici pour consulter les modalités d'inscription de **CCI Portes de Normandie**

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Cliquez ici pour découvrir le déroulement des formations de **CCI Portes de Normandie**.

TAUX DE REUSSITE AUX CERTIFICATIONS

Retrouvez nos certifications professionnelles et les taux de réussite **ici**

BESOINS D'INFOS

LES AUTRES FORMATIONS : VENTE ET RELATION CLIENT

DANS LE MEME DOMAINE

Construire une action de fidélisation et développer la qualité de service

Développer et renforcer son action commerciale

Mener une négociation commerciale

Maîtriser les techniques de vente

Optimiser l'accueil client

Parcours vente et relation client

Réussir sa prospection téléphonique

Traiter efficacement les réclamations

ACCUEIL