

## AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT



### OBJECTIFS

- ▶ Faire du client une priorité absolue
- ▶ Accueillir et accompagner le client dans le point de vente
- ▶ Optimiser l'expérience client sans dégrader sa rentabilité
- ▶ Maîtriser les outils et techniques d'optimisation de votre gestion de la relation client
- ▶ Savoir générer de la satisfaction pour mieux fidéliser

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL

#### LE CLIENT

- ▶ Positionner le client au coeur de toute démarche commerciale
- ▶ Savoir recueillir l'avis et les idées de nos clients
- ▶ S'adapter aux nouveaux besoins de la clientèle
- ▶ Se doter d'une nouvelle image
- ▶ Comment créer le contact
- ▶ Comment prendre en charge, conseiller le client
- ▶ Comment conclure et prendre congé

#### OPTIMISER LA RELATION CLIENT

- ▶ Les règles de base de la relation client
- ▶ Gérer une situation conflictuelle
- ▶ Placer la satisfaction client au coeur de nos préoccupations
- ▶ Comment générer de la satisfaction
- ▶ Mesurer la satisfaction et la piloter

