

Développer l'Excellence de Service pour une relation client durable

■ Objectifs opérationnels

- Initier des actions concrètes d'amélioration de la relation client.
- Analyser une offre selon les niveaux de service attendus.
- Argumenter sur l'impact du service sur la fidélisation et les résultats.
- Gérer une réclamation selon un protocole structuré.
- Adapter sa posture et son discours pour personnaliser l'échange.
- Créer des moments de service différenciants et mémorables.

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les évolutions de la relation client.
- Identifier les niveaux d'excellence de service (XP CEN/TS 16880).
- Connaître les leviers clés de l'excellence (relation, progrès, RSE, parcours client).
- Appréhender les synergies entre actions d'amélioration.
- Relier excellence de service et performance durable.
- Intégrer l'écoute client dans une démarche qualité.
- Connaître les étapes d'un traitement de réclamation efficace.
- Comprendre les principes de personnalisation de la relation.
- Définir les caractéristiques d'une expérience client marquante.

■ PUBLICS VISÉS

- Maîtrise, Encadrement

■ PRÉREQUIS

- notions liées au pilotage de l'entreprise

■ DURÉE

7 heures (variable en fonction des objectifs)

■ MODALITÉS

Intra, présentiel

■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation se déroule en 3 temps.

Partie 1 : Comprendre l'Excellence de Service

- Prendre conscience de l'évolution de la relation "acheteur-vendeur"
- Intégrer l'étendue des actions d'Excellence de Service
 - Énoncer les divers thèmes
 - Identifier les actions associées
 - Modéliser les interactions entre actions
- les participants doivent qualifier un influenceur et un acheteur.

Partie 2 : Mettre en œuvre la stratégie d'Excellence de Service

- Définition d'une cause noble :
 - Comprendre les enjeux fédérateurs d'une cause noble
 - S'entraîner à rédiger une cause noble
- Découvrir les enjeux de l'Excellence de Service, à travers une conquête des marchés :
 - Construire un plan de progrès, menant durablement à l'Excellence de Service
 - Simulation de l'année 1, année 2 et année 3
 - Débriefing

Partie 3 : Compléments pédagogiques sous forme d'exercices de mise en situation.

- connaissance des clients,
- S'entraîner à traiter une réclamation
- service personnalisé
- S'entraîner à construire une expérience extraordinaire

Conclusion

- zoom sur notions clés
- Quiz

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Tip Top, le jeu de l'Excellence de Service a pour objectif de comprendre l'étendue des actions nécessaires à l'atteinte d'une excellence de service, à savoir :

Améliorer les relations entre les parties intéressées (salariés, fournisseurs, clients, ...) dans un esprit de confiance et d'exemplarité

Instaurer une dynamique de progrès dans l'entreprise

Développer la responsabilité sociétale de l'entreprise

Accompagner le client à travers un parcours soigné, personnalisé, et surprenant

Toutes ces actions vont dans le sens de la satisfaction et de la fidélisation du client.

Le jeu met les équipes en situation : elles définissent leur plan de progrès sur 3 années, en organisant les actions tout au long des 12 trimestres.

L'entreprise gagnante est celle qui répond le mieux aux exigences du marché, et qui obtient le plus de parts de marché



■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

(liste non exhaustive)

- Affiches, Fiches d'information
- Support Excel
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Matrices de décisions
- Livret pédagogique (format électronique)

■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise