

Les fondamentaux de la relation client (INAFON)

Niveau : Pratique courante

Durée : 0,86 jour(s) soit 6,0 heure(s)

PUBLIC CONCERNÉ :

- Personnes en charge de l'accueil et constitution de dossiers d'usages simples

COMPÉTENCES PÉDAGOGIQUES :

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Participer au développement de l'orientation client en interne
- Réagir efficacement face au client difficile
- Gérer le client et s'assurer du bon respect du secret professionnel
- Constituer des dossiers d'usages simples
- Communiquer de manière optimisée sur les réseaux sociaux et notamment sur LinkedIn

CONTENU :

Les clés de la relation client

- Rationaliser la relation client
- Comprendre la notion d'« expérience client »
- Développer une orientation client interne
- Co-crée le parcours du client dans l'office

La gestion du client difficile

- Retour sur le mythe du « client roi »
- Optimisation de sa communication
- L'assertivité

L'amorce du dossier : les formalités préalables

- quant aux personnes
- quant aux biens

Le secret professionnel

- lors de l'accueil physique et téléphonique
- lors du traitement des formalités préalables
- lors de la communication des informations

Optimiser la relation client avec les réseaux sociaux

- Comprendre le fonctionnement de LinkedIn et son algorithme
- Construire une stratégie de communication digitale et s'y tenir
- Gagner en visibilité et générer des leads

PRÉREQUIS :

Bénéficier d'une expérience dans la relation client et d'une aisance digitale

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

Type de formation : EN INTER

Durée de la formation : 6 heures

Présentation des diverses règles applicables

Mise en œuvre par des cas pratiques

MODALITÉS TECHNIQUES :

Salle de formation adaptée avec tableau et/ou paperboard et vidéoprojecteur.

Un support de formation est remis au stagiaire.

MODALITÉS D'EXÉCUTION :

Formation présentielle

MODALITÉS D'ENCADREMENT :

Inafon s'assure préalablement à la formation que chacun des formateurs dispose des qualités et compétences techniques nécessaires pour dispenser une formation

MODALITÉS DE SUIVI ET APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

Feuilles d'émargements signées

A l'issue de la formation, un questionnaire en ligne sera proposé au stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses compétences acquises.

Les résultats de l'évaluation seront remis confidentiellement à chaque stagiaire.

Auto évaluation du stagiaire au moyen de l'attestation de suivi fin de stage

Questionnaire de fin de stage (enquête satisfaction sur la qualité de la formation organisationnelle et pédagogique).

REMISE D'UNE ATTESTATION :

Une attestation de fin de stage sera remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation conformément aux dispositions de l'article L. 6353-1* du Code du travail.