Management de projets

FORMATION GESTION DE PROJET : MANAGER LA RELATION CLIENT

Satisfaction de nos apprenants en 2023 : 98%
Taux d'assiduité : 100%

Formez-vous selon vos disponibilités ! Vous proposez **3 dates au choix** et votre formateur vous confirme la date souhaitée.

En présentiel dans votre entreprise, dans l'un de nos **20 centres de formation** ou en **distanciel par visioconférence.**

Niveau : Initiation

Référence : GP-4417
Durée : 14 heures soit 2 jours
Tarif formation individuelle : 1950 € HT / Personne
Tarif Intra-Entreprise à partir de 4 Collaborateurs : Demandez un devis

Vous avez des questions sur cette formation ?
Contactez nos conseillers au : 01 42 66 36 42 du lundi au vendredi de 9h00 à 19h
ou par email formation@expertisme.com

Votre parcours de formation :
>> Découvrez-le étape par étape

Contexte de la formation Gestion de projet : Manager la relation client

Vous souhaitez répondre au mieux aux besoins de votre clientèle et parvenir à la fidéliser ?

Gérer les relations clients est plus complexe qu'il n'y paraît, et pourtant une étape indispensable pour assurer la pérennité de votre entreprise.

En tant que manager ou professionnel du marketing, il est vital de saisir tous les enjeux autour de la gestion de la relation client afin de parvenir à créer et maintenir des liens de confiance avec eux.

Votre capacité à comprendre leurs besoins et leurs attentes vous permettront de déployer les outils nécessaires pour atteindre un important niveau de satisfaction chez eux, indispensable pour la réussite de la vente de vos biens et/ou services.

Pour améliorer la relation avec vos clients, il est primordial de prendre le temps de comprendre leurs exigences afin d'adopter ensuite des techniques de communication efficaces, adaptées et personnalisées selon la typologie de votre client. Il vous faudra veiller à adapter votre approche en fonction de celui-ci afin de ne pas créer de mécontentement, ce qui pourrait nuire à la réputation de votre entreprise.

Vous souhaitez vous démarquer de vos concurrents et assurer la réussite de votre entreprise sur le long terme ?

Suivre notre formation sur les fondamentaux de la gestion de la relation client vous apprendra à écouter activement et analyser les besoins spécifiques des clients et à développer des compétences en communication empathique pour établir des liens de confiance avec eux.

Dans un monde qui va de plus en plus vite, il est indispensable de maîtriser l'art de la gestion du temps pour répondre rapidement et efficacement aux besoins des clients.

Avec ***Expertisme***, Organisme de formation certifié Qualiopi, vous gagnerez un temps précieux en apprenant à maitriser les outils de gestion de la relation client, comme les CRM, les bases de données ou bien encore les réseaux sociaux. Vous saurez mesurer leur satisfaction grâce à des indicateurs spécifiques.

Notre Formateur Expert Métier vous donnera aussi toutes les clés pour gérer au mieux les mécontentements et l'insatisfaction des clients lorsqu'elle se présente, afin de veiller à ce que cela n'entâche pas le rayonnement de votre entreprise.

Faites confiance à notre Formateur Expert Métier pour vous guider pas à pas dans la gestion de la relation avec vos clients, et apprenez à mettre en place une véritable stratégie afin de créer de la valeur ajoutée à votre entreprise.

En choisissant notre formation, vous investissez dans votre développement personnel et professionnel ! Vous vous constituez un profil de manager axé sur la satisfaction et la fidélité de vos clients, qui contribueront au succès à long terme de votre entreprise.

À qui s'adresse cette formation ?

Cette formation s'adresse à la fois aux professionnels du marketing et de la communication, aux professionnels du commerce en BtoB et BtoC, aux dirigeants ou créateurs d'entreprise. Elle s'adresse aussi à tout chef de projet ou toute personne ayant à conduire ou à contribuer à la réalisation d'un projet et étant en situation de communication avec les parties prenantes de celui-ci.

Objectifs de la formation :

- Apprendre à gérer un client mécontent
- Fidéliser le client avec des stratégies de vente et de négociation

Programme de la formation

1. INTRODUCTION A LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Objectifs et enjeux de la gestion de la relation client
- Les différentes étapes du parcours client

2. COMPRENDRE LES BESOINS ET ATTENTES DES CLIENTS

- Analyse des besoins et attentes des clients
- Comment les identifier et les comprendre ?

3. TECHNIQUES DE COMMUNICATION EFFICACES POUR UNE MEILLEURE RELATION CLIENT

- Écoute active, reformulation, empathie
- Les différents modes de communication

4. GERER LES CLIENTS MECONTENTS

- Comprendre leurs plaintes
- Répondre à leurs demandes et les résoudre

5. LES OUTILS DE LA RELATION CLIENT

- CRM, bases de données clients, réseaux sociaux
- Comment les utiliser pour une meilleure gestion de la relation client

6. PERSONNALISATION DANS LA RELATION CLIENT

- L'importance de la personnalisation dans la relation client
- Comment adapter son approche en fonction de chaque client

7. INDICATEURS DE PERFORMANCE DANS LA RELATION CLIENT

- Mesure de la satisfaction client
- Taux de conversion et taux de rétention

8. GERER LES SITUATIONS DIFFICILE

- Conflits, réclamations, clients insatisfaits
- Les meilleures pratiques pour les gérer

9. GERER LES CLIENTS A DISTANCE

- Communication à distance
- Utilisation d'outils numériques pour une meilleure relation client

10. MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE DE GESTION DE LA RELATION CLIENT EFFICACE

- Les étapes clés pour mettre en place une stratégie de gestion de la relation client
- Les erreurs à éviter

11. TENDANCES ET EVOLUTIONS DANS LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Intelligence artificielle, chatbots, etc.
- Comment les utiliser pour améliorer la relation client.

Version 3. Mise à jour le 01/01/2023
© EXPERTISME - Groupe SELECT® 2023 Tous droits réservés. Les textes présents sur cette page sont soumis aux droits d'auteur.

Pré-requis de la formation :

Être muni d'un ordinateur relié à Internet, possédant une caméra, un micro et un haut parleur.

Points forts de la formation

- Votre plan pédagogique de formation sur-mesure avec l'évaluation initiale de votre niveau de connaissance du sujet abordé
- Des cas pratiques inspirés de votre activité professionnelle, traités lors de la formation
- Un suivi individuel pendant la formation permettant de progresser plus rapidement
- Un support de formation de qualité créé sur-mesure en fonction de vos attentes et des objectifs fixés, permettant un transfert de compétences qui vous rende très rapidement opérationnel
- Les dates et lieux de cette formation sont à définir selon vos disponibilités
- Animation de la formation par un Formateur Expert Métier
- La possibilité, pendant 12 mois, de solliciter votre Formateur Expert sur des problématiques professionnelles liées au thème de votre formation
- Un suivi de 12 mois de la consolidation et de l'évolution de vos acquis.

Approche Pédagogique

L'approche pédagogique a été construite sur l'interactivité et la personnalisation : Présentation illustrée et animée par le Formateur Expert, partage d'expériences, études de cas, mise en situation réelle.
Tous les supports sont fournis par support papier, mail ou clé USB à chaque stagiaire.

Méthodologie pédagogique employée :
Chaque formation en présentiel ou en distanciel est animée par un Formateur Expert Métier sélectionné selon ses compétences et expériences professionnelles. Apport d'expertise du Formateur, quiz en début et fin de formation, cas pratiques, échanges d'expérience. Accès en ligne au support de formation.

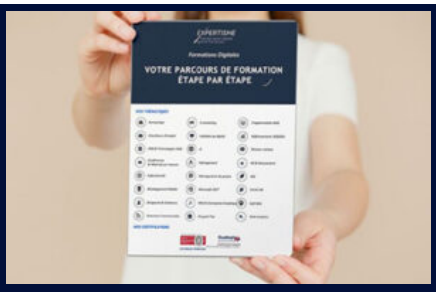
Modalités employées et évaluation :
Évaluation et positionnement lors de la définition du plan pédagogique avec le ou les stagiaires. Un QCM est soumis aux stagiaires le dernier jour de la formation pour valider les acquis. Une correction collective est effectuée par le Formateur. Un bilan de fin de stage à chaud est organisé entre le Formateur et le ou les stagiaires pour le recueil et la prise en compte de leurs appréciations. Une attestation de fin de stage est remise aux stagiaires.

Accessibilité

Toute demande spécifique à l'accessibilité de la formation par des personnes handicapées donnera lieu à une attention particulière et le cas échéant une adaptation des moyens de la formation.
Public en situation de handicap, contactez notre référent handicap au 01 42 66 36 42.

Formateur

Nos Formateurs sont des Experts Métiers intervenants sur les prestations inhérentes sur la thématique de la formation. Ils réalisent les audits et co-construisent l'offre et le déroulé de la formation avec l'Ingénieur Pédagogique avant validation par le Responsable Pédagogique. Ils sont sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques et leurs expériences dans la formation pour adultes.



Votre parcours de formation en détail :

>>Découvrez-le étape par étape

VOUS AVEZ DES QUESTIONS SUR CETTE FORMATION ?

>> Contactez nos conseillers au : 01 42 66 36 42 du lundi au vendredi de 9h00 à 19h
>> ou par email : formation@expertisme.com
>> ou par le formulaire : https://www.expertisme.com/contact/

VOUS SOUHAITEZ VOUS INSCRIRE ? : https://www.expertisme.com/devis-formation-digitale/

Consultez notre site pour plus d'informations : www.expertisme.com/formations/
Lien vers la formation : https://www.expertisme.com/formations-digitales/formation-gestion-de-projet-manager-la-relation-client/