

Relation client

Qui est concerné ?

Cette formation est ouverte à toute personne porteuse d'un projet de création d'entreprise ou tout.e dirigeant.e souhaitant développer son activité.

Déroulé & Méthodes Pédagogiques

- **Durée de la formation** : 2 jours (14 heures)
- **Pré-requis** : Aucun
- **Méthodes pédagogiques** : Approche participative, mises en situation pratique
- **Méthode d'évaluation** : Quiz final
- **Capacité** : 5 à 10 candidats maximum
- **Clôture des inscriptions** : 20 jours avant le début de la formation au plus tard
- **Lieu** : APSIE La Défense (accès PMR) ou distanciel

Objectifs

- ↳ Comprendre l'importance d'une relation client solide pour la fidélisation et la croissance de l'entreprise.
- ↳ Apprendre à établir et à entretenir des relations positives avec les clients.
- ↳ Maîtriser les techniques de gestion des réclamations et des feedbacks.
- ↳ Savoir utiliser les outils de gestion de la relation client (CRM).

Lieu

APSIE La Défense
27, rue de Rouen 92400 Courbevoie

**Possibilité de prise en charge jusqu'à 100 %
Par votre Fonds d'Assurance Formation
ou via le CPF.**

**Contact : formation@apsie.org
01 46 67 14 18**

Programme

↳ Fondamentaux de la relation client

- Définition et enjeux de la relation client.
- Importance de la satisfaction client pour la fidélisation et les recommandations.

↳ Établir une première bonne impression

- Techniques d'accroche et de communication efficaces.
- Comprendre les besoins et les attentes du client.

↳ Gestion des réclamations et retours

- Écouter activement et répondre de manière constructive.
- Transformer une réclamation en opportunité.

↳ Outils de gestion de la relation client (CRM)

- Introduction aux systèmes CRM.
- Utilisation des CRM pour le suivi client, le marketing et les ventes.

↳ Fidélisation de la clientèle

- Programmes de fidélité et offres spéciales.
- Techniques de cross-selling et d'up-selling.

↳ Mesure de la satisfaction client

- Enquêtes et sondages.
- Analyse des retours et mise en place d'actions d'amélioration.