

Gestion des relations clients

description du cours

Le service clientèle est devenu plus important que jamais, donnant un nouveau sens à l'adage «le client est roi». Cependant, un bon service clientèle signifie plus que simplement se plier aux attentes d'un client. Pour atteindre une efficacité maximale en la matière, il faut comprendre les besoins du client, gérer ses attentes, y répondre ou même les dépasser. Un service clientèle efficace requiert un large éventail d'exigences qui inclut tant les compétences linguistiques et les connaissances techniques que la maîtrise des techniques de communication.

objectifs d'apprentissage

A l'issue de ce cours, les participants seront en mesure d/d' :

- évaluer les « moments de vérité » dans la prestation de services ;
- écouter les clients et de communiquer efficacement avec ces derniers ;
- gérer les attentes et les plaintes des clients ;
- pérenniser la relation avec le portefeuille de clients existant ;
- adapter leur argumentaire aux clients dits « difficiles » ;
- récupérer des clients insatisfaits en réinstaurant une relation de confiance ;
- identifier les opportunités de développement des relations.

public cible

Toute personne impliquée dans la gestion des clients.

durée de la formation

1 à 2 journées avec un maximum de 12 participants.

FORMULAIRE D'INSCRIPTION

Document à compléter par le responsable d'équipe ou par le responsable de formation

Gestion des relations clients

30 April 2010

Je soussigné(e)

Nom	
Prénom	
Entreprise	
Position	
Téléphone	
Fax	
Email	
Adresse de facturation	

confirme l'inscription de la / des personne(s) suivante(s) à la formation susmentionnée :

	Nom	Prénom	Position
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			
Mr / Mme / Melle			

J'ai lu et j'accepte les conditions générales auxquelles est soumise la présente inscription.

Date et signature

Merci de nous renvoyer ce document complété et signé par fax au 00352 22.55.99.99 ou au 00352 22.06.39

Conditions générales

Coût

Toute journée de formation désignée sous le vocable “open course” se monte à 400 euros (HTVA) par personne et par jour. Sont inclus dans ce prix la formation en elle-même, le support de cours, le matériel pédagogique ainsi que le déjeuner.

Paiement

Tout paiement est dû à l'issue de la formation et doit être réalisé dès réception de la facture.

Procédure d'annulation

Toute inscription doit être annulée au maximum 10 jours avant la date du cours. Passé ce délai et ce jusqu'à 5 jours avant la date de délivrance du cours, une indemnité équivalente à 50 % du prix du cours pourra être appliquée. En cas d'annulation communiquée dans les 5 jours précédant la formation ou en cas de non-présentation à la formation, le cours sera considéré comme ayant été réalisé et sera donc facturé en totalité.

Par ailleurs, **fast training** se réserve le droit de postposer ou d'annuler le cours à tous moments et ceci sans pénalité. Dans un tel cas, une date alternative sera proposée aux participants.

Contact

Pour toute information complémentaire, merci de contacter votre Coordination Manager aux coordonnées suivantes :

Silvia Frey	Telephone: +352 22.55.99.50
	Fax: +352 22.55.99.99
	Email: sfrey@fasttraining.eu