



Cultivez au quotidien l'Orientation Client de vos collaborateurs

L'entreprise a mis la Relation Client au cœur de sa stratégie et, en tant que manager, vous vous demandez comment la mettre en œuvre. Votre enjeu est de faire adhérer votre équipe à ces nouvelles orientations et de leur faire adopter de nouveaux comportements face aux clients.

Ce module vous permettra de cadrer les attendus de vos collaborateurs. Il vous aidera à définir :

- le bagage de compétences requis pour que chacun de vos collaborateurs réussisse dans sa fonction,
- et le champ de vos responsabilités pour faire vivre efficacement la culture client de vos collaborateurs.

Objectif pédagogique

- Prendre conscience des enjeux de la Relation Client
- Identifier et construire la culture client de ses collaborateurs
- Développer la pro-activité de votre équipe au bénéfice des clients
- Manager ses équipes dans l'intérêt du client et de l'entreprise

Profil des stagiaires

- Tout manager d'équipe en relation avec des clients (par téléphone, en face à face ou par mail....)
- Managers Administration Des Ventes
- Responsables Service Clients

Pré-requis

- Acquisition des fondamentaux du management des ventes

Pédagogie

- Auto-diagnostic en amont
- Exercices individuels et/ou collectifs, mises en situation
- Alternance d'apport de méthodes et d'échanges de bonnes pratiques
- Plan de développement personnel en fin de session

Programme



Comprendre les enjeux de l'Orientation Client au sein de l'entreprise

- Définir la Relation Client
- Ecrire la Relation Client
- Comprendre la dimension « Client en 2013/2014 »

Définir mon rôle et mes missions en tant que manager

- Planifier les actions et se donner les moyens pour réussir
 - S'organiser efficacement pour répondre aux exigences du client
 - Mettre en place des process internes pour faciliter la réussite de la Relation Client
 - Fixer des objectifs orientés client
- Développer les compétences nécessaires à l'équipe
 - Le référentiel des compétences
 - Les comportements qui génèrent de l'attachement
 - Les réflexes pour faire progresser les équipes
- Construire et entretenir les enjeux de la relation client auprès des collaborateurs
 - « Traiter » les collaborateurs comme vous souhaiteriez qu'ils « traitent » les clients
 - Replacer les réunions d'équipe dans un contexte et une dynamique client
- Suivre les équipes et s'engager dans la réussite des actions
 - Se positionner comme une personne ressource de l'équipe
 - Gérer les réclamations des clients de manière constructive
 - Utiliser la relation client comme levier d'optimisation des process internes

- **1490 € HT** (pour la formation et les modules e-learning)
- **Durée : 2 jours** • **Dates : voir calendrier joint**
- ☎ **N° Conseil : 03 90 20 55 52**
- **Réf : ICDOR01**



Le + de cette formation

- Vous disposerez d'un prototype de module de formation à l'issue de cette formation

Votre parcours

Modules e-learning :

- Qu'est-ce qu'être orienté client ?
- Organiser son management pour favoriser l'orientation client chez ses collaborateurs
- Traiter ses collaborateurs comme ses clients