

FORMEDIA
FORMATION PROFESSIONNELLE

MAITRISER LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

OBJECTIFS

- Renforcer la satisfaction des locataires par la « relation client » ?
- Faire de la « relation client » un levier d'attractivité et de fidélisation

PRÉREQUIS

Aucune compétence n'est requise

PUBLIC

Tous publics

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques et pratiques, Mises en situation et jeux de rôles, Réflexions de groupe guidées par l'animateur, Auto-évaluation

COMPLÉMENTS PÉDAGOGIQUES

Formation participative dans laquelle les participants pourront transposer les acquis avec des mises en situations

NOMBRE D'HEURES

1 jour (7h00) 09H00 -12h00 / 13H30-17H30

COÛT DE LA FORMATION

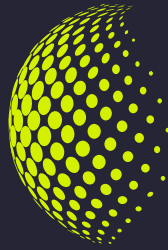
450,00 - € HT / jours , minimum 5 personnes
Prix dégressif en fonction du nombre de participants

MODALITÉS D'ORGANISATION

En présentiel & à distance

PROFIL ANIMATEUR(S)

Expert en relation client (consultant)



FORMEDIA
FORMATION PROFESSIONNELLE

PROGRAMME

- 1) COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA « RELATION CLIENT » ET SON IMPACT SUR LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

- 2) APPRÉHENDER LA NOTION « D'EXPÉRIENCE CLIENT » ET LES ATTENTES DES LOCATAIRES AUX DIFFÉRENTS MOMENTS CLÉS DE LEUR PARCOURS

- 3) MIEUX SE CONNAÎTRE ET COMPRENDRE SON FONCTIONNEMENT PROPRE POUR FACILITER ET AMÉLIORER SES INTERACTIONS AVEC LES CLIENTS LOCATAIRES

- 4) SAVOIR ADAPTER SA COMMUNICATION ET SA POSTURE SELON LES SITUATIONS ET PROFILS DE LOCATAIRES

- 5) POURQUOI UNE EXPÉRIENCE CLIENT RÉUSSIE EST-ELLE STRATÉGIQUE POUR UN BAILLEUR SOCIAL ?

- 6) COMMENT OPTIMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT ?

- 7) LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DU PARCOURS CLIENT CHEZ UN BAILLEUR SOCIAL, LES MOMENTS-CLÉS DE LA « RELATION CLIENT »

- 8) COMPRENDRE LES ENJEUX ET LES ATTENTES SPÉCIFIQUES DU CLIENT À CHAQUE ÉTAPE

- 9) ADAPTER SA COMMUNICATION EN FONCTION DES MODALITÉS DE « RELATION CLIENT » (FACE À FACE, TÉLÉPHONE, ÉCRIT)

- 10) OPTIMISER SES QUALITÉS RELATIONNELLES ET DÉVELOPPER UN "ESPRIT DE SERVICE"