

# Chaîne Satisfaction client by XOS

Digital Learning - 01h35

Réf : 8SA - Prix 2024 : nous consulter

La vente est un acte qui n'admet pas l'improvisation. Cette formation est un réel outil pour vous accompagner à adopter les techniques et les comportements efficaces pour vous aider tout au long du processus commercial : de la prospection à la conclusion.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Reformuler une demande

Gérer les réclamations

Développer la gestion de la satisfaction des clients.

Concevoir des plans d'action durables.

## PÉDAGOGIE ET PRATIQUES

Bénéficiez des conseils et des retours d'expériences des meilleurs experts.

Découvrez leurs astuces et les raisons de leurs succès au travers de témoignages concrets.

Les apprenants participent à un exercice de découverte active pour compléter et/ou renforcer les apports notionnels de l'expert et bénéficier d'un retour adapté en fonction de leur réponse.

Durant chaque cours, découvrez des cas opérationnels réalisés par des experts pour aider les apprenants à mettre en pratique ce qu'ils viennent d'apprendre.

Retrouvez une fiche synthèse complète et efficace ! Chaque apprenant pourra conserver une trace écrite de ce qu'il a appris et des conseils qu'il a reçus.

## ACTIVITÉS DIGITALES

La structure soft skills : vidéos d'experts, exercices, cas pratiques et fiches de synthèse.

## PARTICIPANTS

Toute personne amenée à prospecter auprès d'entreprises : commercial, vendeur, téléprospecteur, ...

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui ont conçu la formation et qui accompagnent les apprenants dans le cadre d'un tutorat sont des spécialistes des sujets traités. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

La progression de l'apprenant est évaluée tout au long de sa formation au moyen de QCM, d'exercices pratiques, de tests ou d'échanges pédagogiques. Sa satisfaction est aussi évaluée à l'issue de sa formation grâce à un questionnaire.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices, études de cas ou présentation de cas réels. ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une attestation de fin de formation est fournie si l'apprenant a bien suivi la totalité de la formation.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 04/2024

### 1) Transformez vos réclamations en satisfaction

- Comprendre et s'adapter au client.
- Reformuler avec succès.
- Votre REACtion : méthode pour répondre à une réclamation.

### 2) Objectif 100% satisfaction client

- Communiquer avec l'outil DISC.
- Identifier et comprendre les attentes de vos clients.
- Gérer l'insatisfaction client.
- Assurer le suivi du plan d'action.
- Cas pratiques finaux.

### 3) Objectif 100% fidélisation client

- Anticiper les besoins de vos clients.
- Comblé le besoin des clients pour fidéliser.
- Mesurer la satisfaction de vos clients.