

Expérience client

Contenu de la formation



Influence et impact : l'importance de la qualité du service

- L'importance de son rôle dans le succès de l'organisation
- La première impression
- L'étiquette et la courtoisie

Le plaisir de servir : offrir un service à la clientèle mémorable

- Cultiver une attitude positive
- Fidéliser ses clients par l'excellence de son service à la clientèle
- Créer la relation client

Créer et personnaliser l'expérience client : au-delà des attentes du client

- L'expérience client à toutes les étapes
- Les tendances du service à la clientèle
- Personnaliser l'expérience client pour une recette gagnante
- Penser en dehors de la boîte

Créer une relation durable avec son client

- Mesurer la satisfaction du client
- Le service à la clientèle et les technologies
- La gestion de la relation client