

Fidélisez votre clientèle grâce à une expérience client (CX) personnalisée et mémorable



Plan de formation

OBJECTIFS

À la fin de cette formation, vous serez en mesure de :

- Projeter une image professionnelle dans l'exercice de vos fonctions
- Bien accueillir le client (en personne, au téléphone et en ligne)
- Créer une expérience client mémorable au-delà des attentes de votre clientèle
- Créer des relations durables avec vos clients
- Transformer un client insatisfait en un client fidèle

CONTENU

Votre influence et votre impact : l'importance de la qualité du service

- L'importance de votre rôle dans le succès de l'organisation
- L'étiquette et la courtoisie

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

- La première impression et la conversation chaleureuse
- Le langage non verbal et l'attitude positive
- Sur la scène vs dans les coulisses

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

- Comprendre la satisfaction et comment créer de la valeur
- Les tendances du service à la clientèle
- Personnaliser l'expérience client pour une recette gagnante

Créer une relation durable avec son client

- Les effets d'une relation positive
- La confiance
- La gestion de la relation client

Fidélisez votre clientèle grâce à une expérience client (CX) personnalisée et mémorable



Plan de formation

La gestion adéquate des plaintes : répondre aux attentes du client

- Traiter efficacement les plaintes
- Transformer la plainte en opportunité: être à la recherche de solutions
- Prévenir, corriger et s'améliorer

Les émotions et la diversité: comment bien s'adapter à tous les clients

- Accueillir le client difficile
- Répondre de façon stratégique et démontrer une attitude affirmative
- Garder le contrôle de soi
- Les communications interculturelles