



L'excellence dans la relation client

Mercuri International

Programme

L'excellence dans la relation client

Offrir une expérience unique

Ce programme a pour vocation de faire vivre à vos clients une expérience unique, pour qu'ils soient satisfaits et fidèles à votre entreprise. En suivant ce parcours, les participants découvrent tous les éléments nécessaires pour y parvenir, de la communication efficace au traitement des réclamations

Population ciblée

Tous ceux qui souhaitent faire vivre une expérience unique à leurs clients

Durée

Contenu digital : 4h

Format du parcours

100% digital ou en combinaison avec des sessions en présentiel ou en classe virtuelle

Vidéos, modules en ligne, exercices, questionnaires et forums ouverts pour échanger avec la communauté. Tous les supports sont compatibles avec les ordinateurs portables, tablettes et smartphones.

Aperçu du programme

- 1. Découvrir l'excellence de l'expérience client**
Comprendre ce qu'est une excellente expérience client et pourquoi elle est si importante.
- 2. Comprendre la communication**
Explorer les schémas de communication qui influencent la transmission et l'interprétation des messages, en tant que clé d'une communication efficace.
- 3. Le pouvoir du storytelling**
Appliquer les techniques essentielles qui rendent une conversation avec un client percutante grâce au storytelling
- 4. Écoute active**
Découvrir comment accorder une attention totale et sans interruption au client grâce à l'écoute active.
- 5. Poser des questions efficacement**
Apprendre quels types de questions poser à votre client et à quel moment afin de mieux comprendre ses besoins et créer une connexion plus forte avec lui.
- 6. Offrir une excellente expérience client en personne, par téléphone et par e-mail**
Maîtriser l'art de la relation client en face-à-face, par téléphone et par e-mail, et offrir une expérience inoubliable.
- 7. Gérer les objections clients**
Traiter les objections des clients en utilisant la technique des 7 étapes.
- 8. Gérer les situations difficiles**
Gérer les réclamations des clients et annoncer de mauvaises nouvelles en adoptant la bonne approche.

Aperçu du contenu

1

Découvrir l'excellence de l'expérience client

- Que signifie l'excellence de l'expérience client ?
- Quels facteurs influencent l'expérience client et les décisions ?
- Votre rôle dans une entreprise orientée client

- Qu'est-ce que la satisfaction client ?
- Comment fidéliser les clients ?
- Le cadre pour des expériences client impactantes

2

Comprendre la communication

- Les caractéristiques de la communication
- Les multiples facettes d'un message
- Les acteurs : les personnes
- Comprendre les types de personnalité

3

Le pouvoir du storytelling

- Pourquoi utiliser le storytelling ?
- Comment construire une histoire puissante et engageante ?
- Utiliser le storytelling pour captiver votre audience

4

Écoute active

- Pourquoi écouter activement ?
- L'importance de l'écoute active

5

Poser des questions efficacement

- L'importance de poser les bonnes questions
- Pourquoi poser des questions ?
- Comment interroger efficacement ?

6

Offrir une excellente expérience client

- Les aspects clés d'une expérience client réussie en personne, par téléphone et par e-mail
- En quoi consiste une excellente expérience client selon le canal utilisé ?

7

Gérer les objections des clients


- L'importance de gérer les objections de manière appropriée
- Comment gérer les objections des clients ?

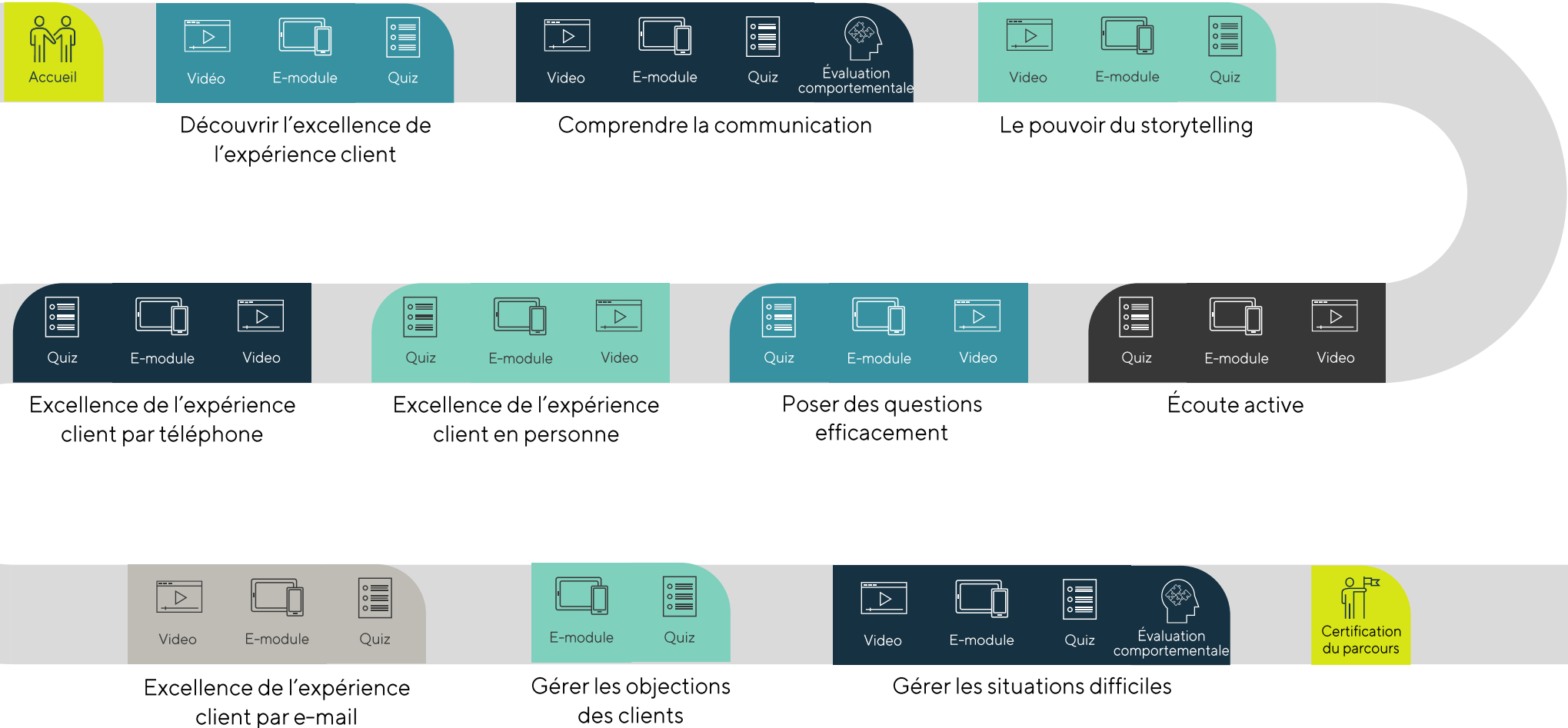
8

Gérer les situations difficiles

- Pourquoi traiter les situations difficiles ?
- Test des positions de vie
- Gérer une communication difficile
- La méthode DESC
- Gérer ses propres émotions

Parcours d'apprentissage

 Également disponible en combinaison avec des sessions en présentiel ou en classe virtuelle tout au long du parcours.





Grow your people
Grow your business