

Dynamiser son Unité autour du Client

La satisfaction du client ne se réduit pas à la seule activité des commerciaux.

Dans l'ensemble de la chaîne, chacun à son niveau (techniciens, administratifs...) doit contribuer à l'efficacité de la relation clientèle.

Mobiliser tous les agents de l'entreprise autour du client permet de focaliser leur énergie sur ce qui demeure essentiel pour l'entreprise.

Personnes concernées

Personnes d'une même unité ou d'un même métier, ayant à optimiser l'organisation de leur travail dans une optique relation client/fournisseur (externe ou interne)

Objectifs

- **Agir** en situant en permanence sa mission dans la finalité ultime de l'entreprise : servir le client externe
- **Comprendre** comment la qualité du service rendu au client externe implique au préalable l'efficacité des relations client/fournisseurs internes
- **Mettre en oeuvre** les moyens adaptés, tant en interne qu'en externe, pour développer la qualité du service au client

Contenu

- **Les interactions** entre missions de l'unité et relation clientèle
- **L'organisation de l'unité** centrée sur la relation client/fournisseur (interne et externe)
- **La complémentarité** des compétences techniques et des capacités relationnelles dans la démarche client/fournisseur
- **Les outils** à mettre en oeuvre au quotidien : connaissance des besoins du client, processus à suivre, mise en place des actions, gestion des priorités et des délais, indicateurs de suivi et tableaux de bord
- **La gestion de l'information** : organisation, circulation, remontée
- **Les réflexes à développer** : accueil, écoute, rigueur, anticipation, réactivité, souplesse
- **Savoir valoriser** l'image de son entreprise à l'extérieur
- **Le traitement des situations délicates** : retards, désaccords, réclamations...

Particularités pédagogiques

Avant la formation :

- Entretiens de préparation pour ajuster l'action aux besoins spécifiques

Pendant la formation :

- Apports de méthodes et d'outils
- Utilisation de la vidéo

Modes de diffusion

- Stage sur mesure
- Atelier pour groupe restreint
- Séances de conseil individuel pour responsable d'unité

Contact :
01 40 20 04 09
info@pragma-consultants.fr