Formation sur le service à la clientèle: Les principes de base (FUNCUSTFR, 1 jours)

Description

Le cours Formation sur le service à la clientèle : Les principes de base explore les compétences, techniques et outils essentiels nécessaires pour offrir un service client centré sur le client. Que vous travailliez à la réception, dans les ventes, dans un centre d'appels, que vous fournissiez un service sur le terrain ou que vous exerciez toute autre fonction axée sur le client, la clé du succès d'une entreprise est le service à la clientèle. Qu'est-ce qu'un bon service à la clientèle ? Quelles sont les attentes et les besoins de votre client ? Comment pouvez-vous gérer avec succès les situations difficiles ? Comment aborder les problèmes chroniques ou faire face aux événements inattendus ? Grâce à une répartition 50-50 de la théorie et des exercices appliqués, des scénarios et des études de cas, ce cours vous donnera la théorie, la pratique, les outils et les conseils pour naviguer avec succès le service à la clientèle dans votre monde.

Tarifs

- Tarification: \$850/person
- Rabais de 10% lorsque vous inscrivez 3 personnes.

Plan de cours

Qu'est-ce que le service client ?

Qu'est-ce que le service à la clientèle ?

Qu'est-ce qui façonne les attentes des clients ?

Pourquoi un bon service est-il difficile à trouver ?

Quel est le coût d'un mauvais service à la clientèle ?

Domaines de formation de base pour l'excellence du service à la clientèle

Exercices

Devenir une organisation centrée sur le client

Qu'est-ce qu'une organisation centrée sur le client ?

Comprendre votre entreprise

Qui sont vos clients ?

Créer des personas clients

Création d'une carte du parcours client

Autres outils utiles

Exercices

Fournir un service centré sur le client

Les erreurs les plus courantes en matière de service à la clientèle - et comment les éviter

12 compétences essentielles pour le personnel de première ligne

Conseils de communication

Utilisation de la "technique du questionnement"

Utiliser la "technique d'improvisation"

Politiques, processus et outils importants pour gérer vos clients

Explorer les études de cas et les scénarios du monde réel

Résolution des problèmes

Symptôme ou cause profonde ?

Outils et techniques d'analyse des causes profondes

Appliquer l'analyse des causes profondes aux problèmes du monde réel

Le processus de résolution des conflits

Processus de résolution des conflits en 6 étapes dans le service client

Exercice de jeu de rôle

Gérer les situations difficiles

Gérer les clients en colère

Gérer le sexisme, le racisme et autres comportements ignorants

Gérer les trolls

Quand un client veut une relation personnelle

Quand la politique doit être suivie

Exercices

Synthèse du cours