



Gagnez 6 mois dans la prise en main de votre service relation client

🕒 **Lundi 20 et Mardi 21 novembre 2023**
et **Vendredi 12 janvier 2024** (3 jours)

👤 **Nombre de places : 8**

📍 **En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)**

💰 **2 100 € HT**
(tarif entreprise adhérente)

💰 **2 600 € HT**
(tarif entreprise non adhérente)

Programme détaillé

Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse aux responsables de SRC, professionnels de la relation client en position de manager/décideur, en prise de poste, idéalement depuis moins d'un an. Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation, hormis de maîtriser les basiques du management. Un auto-diagnostic est envoyé au stagiaire en amont de la formation pour permettre au formateur de s'adapter au mieux à ses besoins.

Objectifs

- Prendre **3 jours de recul pour faire le point sur l'activité de son SRC** en regard des attentes d'aujourd'hui
- **Identifier et comprendre les évolutions des attentes des clients et des collaborateurs** pour singulariser l'expérience client, créer de la valeur et s'adapter aux nouveaux standards
- **S'approprier les enjeux du management de l'insatisfaction client** et s'inspirer des bonnes pratiques partagées au sein de l'AMARC, le plus grand réseau de professionnels de la réclamation client
- **S'approprier des outils pour accompagner ses équipes** dans le traitement des réclamations
- **Evaluer la performance de son service** et disposer d'un benchmark des mesures existantes
- **Bénéficier des interventions d'experts** pour construire une vision à 360° du management de l'insatisfaction client
- **Bénéficier de retours d'expériences opérationnels de praticiens** et de la visite d'une entreprise innovante
- **Bâter sa vision de son SRC de demain** et reprendre de l'inspiration



Programme

Jour 1



Thierry SPENCER

Fonction : Cofondateur de KPAM Next

Expertise : Consultant, conférencier, auteur d'ouvrages et blogueur sur Sensduclient.com. Thèmes de prédilection : le service, la relation client, l'expérience client et les tendances de la relation client.

• Tendances de la relation client et incidences sur l'accompagnement des équipes

- Comprendre les nouvelles attentes des clients et relever son niveau d'exigence opérationnelle
- Bénéficier de bonnes pratiques pour gérer la relation à distance et s'adapter aux nouveaux standards
- Disposer d'un panorama des métiers du service client : profil et compétences
- Comment penser l'expérience en symétrie et prendre soin des collaborateurs ?



Marie-Louis JULLIEN

Fonction : Délégué général de l'AMARC

Expertise : Management de l'insatisfaction client, concepteur et animateur de plus de 50 conventions AMARC

• Enjeux et bonnes pratiques du management de l'insatisfaction client

- S'approprier les nouveaux enjeux de la réclamation client
- Identifier ses axes de progrès grâce à l'autodiagnostic du référentiel AMARC
- S'inspirer d'un panorama de bonnes pratiques, issues d'un benchmark d'entreprises

Jour 2



Laurent GARNIER

Fonction : Co-fondateur de KPAM

Expertise : Etudes et analyses de la voix du client et des collaborateurs, parcours «miroir»

• Expérience client et expérience collaborateurs

- Découvrir les 10 typologies de comportements de clients réclamants
- Identifier les 9 visages du collaborateur en contact avec les clients
- Coordonner l'expérience client et l'expérience collaborateur



Daniel RAY

Fonction : Professeur à Grenoble Ecole de Management

Expertise : Créateur du Customer Orientation Score, fidélité client, marketing de l'innovation technologique, méthodes quantitatives, satisfaction client

Culture client et kpi – de la mesure à l'action

Le management opérationnel et relationnel de votre SRC :

- Disposer d'un état des lieux des mesures existantes, et de quelques clés pour comprendre les utilisations possibles de ces indicateurs de performance
- Evaluer la performance de votre service client, à quoi ça sert ? Présentation du Complaint Model
- Valoriser les pépines en pépites au-delà de l'analyse qualité

Jour 3

Visite en entreprise



Stéphane BOURRIER

Fonction : Directeur de BU et de l'Expérience Client de l'UCPA

Expertise : Management de la qualité, de la relation client et de l'expérience client

Gagner 6 mois dans la prise en main de son SRC ?

Bénéficier d'un retour d'expérience opérationnel et de bonnes pratiques pour :

- positionner son service client comme un véritable centre de profit
 - mobiliser le soutien de sa direction générale
 - choisir des actions à mettre en place afin d'améliorer son management de la réclamation, orientées clients et collaborateurs
 - choisir et exploiter ses indicateurs en fonction de ses enjeux
- Donner de la perspective après 2 jours de formation initiale

Les points forts

- 👍 Des **interventions d'experts** pour bénéficier de retours d'expériences concrets
- 👍 **Un benchmark des pratiques issu de différents secteurs**
- 👍 **Une prise de recul et une inspiration** pour accélérer la mise en place de projets clairs orientés réclamations clients
- 👍 Des échanges entre pairs issus de secteurs différents pour **progresser et construire son réseau professionnel**

ANNEXES

