



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

 **Jeudi 20, Vendredi 21 octobre 2022**
et **matin du 21 novembre 2022** (2,5 jours)

 **Nombre de places : 8**

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

 **1 450 € HT**
(tarif entreprise adhérente)

 **1 600 € 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

- **Identifier les axes d'amélioration de son Service Relation Client** à partir d'un autodiagnostic
- Découvrir et s'appropriier **les enjeux du management de l'insatisfaction client**
- **Acquérir les outils clés opérationnels et relationnels** pour dynamiser son Service Relation Client
- **Disposer d'éléments de benchmark** pour mieux se situer.

Programme

JOUR 1

● **Enjeux et bonnes pratiques du management de l'insatisfaction client**

Marie-Louis Jullien – délégué général de l'AMARC

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

● **Expérience client et expérience collaborateurs**

Laurent Garnier – cofondateur de kpam

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

JOUR 2

● **Culture client et kpi - de la mesure à l'action**

Daniel Ray - professeur à Grenoble Ecole de Management

Le management opérationnel et relationnel de votre SRC :

-Evaluer la performance de votre service client

-Disposer d'un état des lieux des mesures existantes