

Piloter et intégrer la stratégie de satisfaction client - FFSCB3

Code produit : FFSCB3

Niveau : Initiation

Modalité : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.5

Tarif : 250,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Commerciaux, intermédiaires
et gestionnaires de contrats

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Intégrer la satisfaction client dans son entretien commercial
- Suivre et analyser les retours clients dans la durée
- Mobiliser l'équipe

Programme de la formation

1. Intégrer la satisfaction client dans l'entretien commercial
 - Mobilisation d'équipe
 - Mise en place du suivi
2. Analyser et exploiter les retours clients

- Identifier les tendances dans les retours
- Construire un plan d'amélioration simple
- Communiquer les retours clients en interne et en externe

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Echanges d'expériences
- Elaboration d'un plan d'action personnel

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.