

Satisfaction client : bâtir une relation de confiance durable - SCBR

Code produit : SCBR

Niveau : Initiation

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 580,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Commerciaux, intermédiaires
et gestionnaires de contrats

Prérequis :

aucun

Objectif

- Comprendre l'importance stratégique de l'e-réputation
- Encourager les clients satisfaits à exprimer leur satisfaction
- Gérer l'insatisfaction des clients
- Intégrer le recueil des retours clients dans l'entretien commercial
- Analyser les retours clients pour en tirer des axes d'amélioration

Programme de la formation

1. Impact de l'e-réputation
 - Influence des avis sur la décision d'achat

- Conséquences d'une mauvaise e-réputation
- Spécificités du secteur assurantiel
- 2. Mettre en place une stratégie pour recueillir la satisfaction client
 - Identifier les moments opportuns
 - Techniques verbales et non verbales pour solliciter un retour client
 - Focus : face à face, email, SMS
- 3. Gérer la satisfaction et l'insatisfaction client
 - Bonnes pratiques pour répondre à un avis positif
 - Gérer une insatisfaction avec professionnalisme et empathie
 - Transformer une insatisfaction en opportunité d'amélioration
- 4. Intégrer la satisfaction client dans l'entretien commercial
 - Sensibilisation des équipes à l'importance des avis clients
 - Mise en place de points de contrôle réguliers pour le suivi des avis
 - Valoriser les avis clients dans les communications interne et externe
- 5. Analyser et exploiter les retours clients
 - Utiliser les retours clients pour identifier les axes d'amélioration
 - Mesurer l'impact sur la performance commerciale
 - Créer des rapports réguliers d'analyse

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

- Echanges d'expériences
- Exposés à partir d'un diaporama
- Cas pratiques
- Ateliers de rédaction et simulations



AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.