

CONSEIL MEDIATION FORMATION

1 RUE DE STOCKHOLM
75008 PARIS
E-mail : comefo@orange.fr
Tel : 06.08.66.11.06



Version 2 du 15/11/2023

Culture clients : techniques relationnelles et d'accueil – (2 j)

Durée : 14heures (2 jours)

Profils des apprenants

- Tout public

Prérequis

- Aucun

Accessibilité et délais d'accès

Modalités d'inscription : Par mail ou via le site internet

Délai d'accès : 1 mois maximum à compter de la signature de la convention de formation

Accessibilités aux PSH et PMR : Les salles de formation n'appartiennent pas à CMF qui loue une salle conforme aux normes ERP ou qui intervient en intra chez le client.

Qualité et indicateurs de résultats

Taux de présentéisme

Taux de satisfaction stagiaire

Taux d'accomplissement

Objectifs pédagogiques

- Favoriser la prise de conscience par les équipes métier de leur impact sur la qualité du service rendu au client
- Instaurer et développer une véritable Culture Client à tous les étages de l'entreprise
- Développer un état d'esprit orienté client
- Savoir identifier les moments de vérité dans le parcours client
- Savoir entrer en contact avec les clients de façon efficace et valorisante
- Utiliser chaque interaction avec le client pour développer sa satisfaction
- Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients

Contenu de la formation

1) Culture client : quels enjeux internes / externes ?

- Déterminer l'ADN de votre entreprise : est-elle orientée client ou pas ? quel est son niveau de maturité ?
- Faire l'état des lieux des pratiques réelles de l'entreprise
- Mettre à plat les process internes pour mieux aborder l'externe
- Définir le socle de croyances et la culture sur lesquels s'appuie votre entreprise, votre service
- Établir sa feuille de route en fonction des attentes du client

CONSEIL MEDIATION FORMATION

1 RUE DE STOCKHOLM
75008 PARIS
E-mail : comefo@orange.fr
Tel : 06.08.66.11.06



Version 2 du 15/11/2023

2) Les étapes pour inculquer l'état d'esprit client partout dans l'entreprise

- Fixer une politique claire de ce que l'entreprise veut devenir pour ses clients
- Définir les bénéfices clients apportés par la culture client (en interne et pour vos clients)
- Définir les étapes incontournables du projet et ses facteurs clés de réussite
- Sachez utiliser les outils de mise à disposition de la connaissance client (data / CRM) afin d'être plus efficace
- Les rituels

3) Comment diffuser la culture client en interne pour mieux servir le client final ?

- Sachez identifier les bons relais, les ambassadeurs du projet en interne
- Les clés pour impliquer davantage vos équipes
- Sachez déterminer le rôle de chacun et activer la prise de conscience de l'utilité de cette orientation
- Travail sur le comportement, l'écoute, la confiance, la bonne foi
- Être en mesure de définir les critères de savoir-être
- Comment optimiser votre communication interne et obtenir l'adhésion ?
- Définir le plan d'accompagnement des équipes

4) Culture d'entreprise et bénéfices client

- Comment évaluer les indicateurs de suivi et de performance des équipes en interne et quelle incidence sur les clients ? Mesure du CES/NPS. Analyse des coûts liés à la non-qualité
- Choyer ses collaborateurs pour mieux choyer ses clients : autonomie, marge de manœuvre, évolution du rôle du manager...
- Sachez valoriser votre culture d'entreprise à l'extérieur

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Responsable formation : Pierre GARBES
Mobile : 06.08.66.11.06
E-mail : comefo@orange.fr

Intervenant / Formateur : Pierre GARBES formateur consultant certifié (Niveau 6 RNCP). Médiateur professionnel certifié, spécialiste du comportement des personnes. Accompagnement de tous les professionnels dans une nouvelle approche comportementale, relationnelle, managériale.

Référent Handicap : Pierre GARBES

Moyens pédagogiques et techniques

- Les résultats issus du questionnaire (proposé en amont de la formation pour orientation du process de formation)
- Le recueil correspondant au cours proposé pendant les 2 jours de formation
- Papier et stylo

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

L'ensemble du cursus de formation est jalonné de jeux de rôles, de mises en situations et fait appel à l'interactivité permanente avec les apprenants. Cette approche revêt une valeur ajoutée à l'appropriation des supports et concepts pédagogiques proposés.

CONSEIL MEDIATION FORMATION

1 RUE DE STOCKHOLM
75008 PARIS
E-mail : comefo@orange.fr
Tel : 06.08.66.11.06



Version 2 du 15/11/2023

- Les tests, jeux et quizz permettent une approche expérientielle et unique dans le processus de compréhension et d'appropriation.
- La projection d'un support visuel est un complément pédagogique qui, diffusé ponctuellement, délivre toute sa valeur auprès des apprenants.

Prix :

- A partir de 700 €¹
- Sur Devis en Intra

¹ Tarif standard, prix définitif à définir en fonction du besoin client et des adaptations nécessaires