

Exceller à la fidélisation et à la rétention de la clientèle

Description de la formation

Améliorer ses habiletés d'interaction avec le client à toutes les étapes du projet, afin de lui offrir une expérience exemplaire et de le fidéliser. Inspirée des techniques avancées de service à la clientèle et des approches « Customer Centric », cette formation propose les processus, les techniques et les exercices nécessaires à l'apprentissage, afin d'offrir une expérience client complète et créatrice de valeur.

Objectifs pédagogiques

Au terme de la formation, le participant sera en mesure de :

1. Utiliser les techniques pour assurer que le client reçoive une expérience client exemplaire;
2. Reconnaître les occasions pour personnaliser l'expérience;
3. Optimiser les relations client;
4. Utiliser les techniques pour gagner la confiance;
5. Adapter son approche pour impressionner le client afin de le fidéliser;
6. Mettre en pratique un processus pour favoriser la rétention de la clientèle.

Contenu

Rappel des techniques et processus relative à l'expérience client

Fondement de l'expérience client :

- Définition de l'expérience client
- Exercice initiatique : Améliorer l'expérience client
- Modèle pour créer l'expérience client
- Chaque client a ses besoins
- Cartographier l'expérience client
- Exercice d'appropriation : Cartographier l'expérience client?
- Identifier les points chauds à gérer
- Exercice : Comment améliorer l'expérience client par mes actions?

Personnaliser l'expérience client :

- Segmentation de la clientèle
- Techniques pour créer une relation professionnelle
- Techniques pour fidéliser un client via ses habitudes et ses besoins
- Exercice de découverte séquentielle pour apprendre à se connaître
- S'ajuster aux variations de son état d'esprit
- Comment personnaliser l'expérience client
- Exercice d'appropriation : Comment pourriez-vous personnaliser l'expérience de votre client majeur?

Établir une communication efficace :

- Établir la fréquence de contact
- Structurer ses communications
- Choisir le bon média de communication
- Exercice d'appropriation : Quel média de communication utiliseriez-vous?

Gagner la confiance de votre client :

- Qu'est-ce que ça veut dire être « digne de confiance »
- Étude de cas : Réparation automobile nationale
- Gestes à éviter
- Techniques pour développer/bâtir sa crédibilité

Exceller à la fidélisation et à la rétention de la clientèle

- Exercice d'appropriation : Que pouvez-vous dire pour bâtir votre crédibilité?
- Anticiper les mauvaises nouvelles

Impressionner votre client :

- Chercher et exploiter les occasions pour positivement surprendre son client
- Éduquer/informer son client pour démontrer l'étendue de votre savoir
- Créer le sentiment que votre client est unique
- Exercice d'appropriation : Quels sont vos occasions et moyens d'impressionner votre client?

Favoriser la rétention de votre clientèle :

- Les facteurs clés de la rétention
- Pourquoi les clients quittent-ils? Apprenez à sonder leur satisfaction
- Calculer le taux de recommandation net
- Introspection de vos processus client
- Processus de rétention des 4 « c » :

- Complaître

- Comprendre

- Convaincre

- Conclure pour retenir et fidéliser

- Suivi et rappel convaincant
- Exercice d'intégration et jeu de rôle pour pratiquer les concepts vus

Méthodologie

Présentations et échanges (40 %), exercices en sous-groupes (40 %), simulations et études de cas (20 %).

Clientèle visée

Agent en centre de contact client, Agent de service à la clientèle, Préposé au service à la clientèle, Commis comptoir, Commis expédition, Chargé de projet, Coordonnateur interne, Chargé de projet client, Représentant de client majeur

Particularités

Bien que ceci ne soit pas un prérequis, cette formation est une suite logique des formations XC1 et XC2.

Formateur(s)

Lucie Turcotte

Ayant acquis une expérience de plus de 12 ans, principalement à titre de directrice des ventes où elle a dirigé une équipe de plusieurs vendeurs, Lucie se spécialise depuis 11 ans dans le coaching et la formation en entreprise. Elle œuvre principalement dans les domaines de la vente, du développement des affaires, de l'attitude client, de l'expérience client (service à la clientèle), de la négociation, de la commercialisation et de la gestion.

Durée

2 jour(s)

Coût par participant en formation publique

877 \$

Prochaines dates en formation publique

Exceller à la fidélisation et à la rétention de la clientèle

12 et 13 novembre 2019 (Montréal)
28 et 29 avril 2020 (Montréal)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>