
Programme de Formation

Orientation client : adopter une posture de service créatrice de valeur

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tout collaborateur en contact avec des clients, de manière ponctuelle ou régulière, en face-à-face ou à distance, souhaitant développer une posture professionnelle orientée service.



Objectifs pédagogiques

- Adopter une posture professionnelle orientée client dans ses interactions.
- Contribuer activement à une expérience client positive à chaque étape du parcours.
- Gérer les situations d'insatisfaction de manière constructive afin de renforcer la relation.



Description

Jour 1

Matin : Comprendre les fondamentaux de l'orientation client

Situer son rôle dans la relation client.

Comprendre les principes clés de l'orientation client.

Explorer le parcours client pour identifier les moments déterminants.

Appréhender les enjeux d'une expérience client réussie.

Identifier les différents niveaux d'exigence et leurs impacts sur la relation.

Après-midi : Agir concrètement sur l'expérience client

Distinguer satisfaction client et expérience globale vécue.

Identifier les leviers de satisfaction et d'insatisfaction.

Différencier attentes opérationnelles et attentes relationnelles.

Clarifier sa valeur ajoutée individuelle dans le parcours client.

Jour 2

Matin : Incarner une image professionnelle positive

Soigner la qualité de l'accueil et du premier contact.

Représenter l'organisation avec cohérence et professionnalisme.

Accueillir la demande avec empathie et favoriser l'expression du client.

Installer un climat de confiance propice à l'échange.

Après-midi : Fidéliser grâce à une gestion constructive de l'insatisfaction

- Analysier le besoin réel au-delà de la demande exprimée.
- Prendre en charge une demande en renforçant la confiance du client.
- Valoriser la solution apportée en lien avec les motivations du client.
- Adopter une posture positive face au mécontentement.
- Identifier les causes d'insatisfaction et préserver une relation durable.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.