

DEVELOPPEMENT COMMERCIAL:

Gestion de la relation client: Démarche orientée client

formation

Objectifs

- Développer les compétences nécessaires pour mettre en œuvre une gestion de la relation client efficace, en adoptant une démarche orientée client.
- Les participants seront en mesure de comprendre les besoins des clients, d'établir des relations durables et de maximiser la satisfaction client..

Programme

Introduction à la Gestion de la Relation Client (GRC)

- Définition de la Gestion de la Relation Client (GRC) et de son importance
- Objectifs de la GRC dans le contexte professionnel
- Impacts de la GRC sur la satisfaction client et la fidélisation

Compréhension des Besoins des Clients

- Méthodes d'identification des besoins et attentes des clients
- Utilisation d'outils tels que les enquêtes de satisfaction et les retours clients
- Analyse des données pour ajuster les produits et services aux besoins du marché

Établissement de Relations Durables

- Création d'une relation de confiance avec les clients
- Gestion des interactions tout au long du cycle de vie du client
- Stratégies de fidélisation et de rétention client

Communication Orientée Client

- Développement de compétences en communication efficace
- Adaptation du langage et du ton en fonction du client
- Gestion des situations difficiles et résolution de problèmes

Utilisation des Outils Technologiques

- Présentation des outils technologiques de gestion de la relation client (CRM)
- Intégration des technologies dans les processus de la GRC

- Formation à l'utilisation des logiciels spécifiques
- Module 6 : Personnalisation de l'Expérience Client (2 heures)
- Importance de la personnalisation dans la GRC
- Utilisation des données client pour une expérience personnalisée
- Stratégies de marketing personnalisé

Gestion des Réclamations et Feedback

- Mise en place d'un système de gestion des réclamations
- Traitement des retours clients et des feedbacks
- Utilisation des retours pour l'amélioration continue

Études de Cas et Retours d'Expérience

- Analyse d'études de cas de gestion de la relation client réussie
- Partage des retours d'expérience entre les participants
- Identification des bonnes pratiques et des leçons apprises

Évaluation de la Satisfaction Client

- Méthodes de mesure de la satisfaction client
- Utilisation des résultats pour ajuster les pratiques
- Suivi continu de la satisfaction client

Intégration de la GRC dans la Culture

- Implication de toute l'organisation dans la GRC
- Alignement de la GRC avec les valeurs et la mission de l'entreprise
- Rôle de la GRC dans la création d'une culture orientée client

détails de la session



Date limite D'inscription
06 aout 2024



Dates
du 07 aout 2024 - 08:30 au 08 aout 2024 -17:00



Durée
02 jours



Tarif
250 000 FCFA HT



Lieu
SIÈGE ITTE GROUP
Dakar/Sénégal



contact
contact@itteconsulting.com
+221 33 827 76 72 - 77 703 69 69

« L'offre intègre la pause café , le déjeuner et la location de la salle de formation. »

Publics

- Responsable marketing commerciaux
- chef de projet

s'inscrire



catalogue formation de ITTE

2024

NOS ACCRÉDITATIONS



www.itteconsulting.com
contact@itteconsulting.com
33 827 76 72 - 77 703 69 69