



LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Durée : 1 jour (6.5 heures)

Qu'ils soient à l'extérieur de l'entreprise ou dans un autre service, module ou département, vos clients bénéficient de vos efforts qui visent à satisfaire leurs besoins et leurs exigences.







Meilleure sera votre perception de leur satisfaction, plus grandes seront vos chances de succès. Votre façon de transiger avec eux constitue la clé de la survie de votre entreprise.

La satisfaction d'un client résulte d'une multiplicité de facteurs que vous devez connaître pour réussir et prospérer.

Objectif général

Le ou la participant(e) sera en mesure d'analyser les incidences, les conséquences et les impacts d'une complicité «client-fournisseur» et découvrir une méthode d'évaluation de la satisfaction de la clientèle ainsi développer des manières de faire et des façons d'être qui faciliteront la fidélisation des clients.

Contenu du cours

-  En quoi consiste la relation «client-fournisseur»?
-  Pourquoi rechercher la satisfaction de la clientèle?
-  Quels sont les critères sur lesquels s'appuient les clients pour porter un jugement sur leurs fournisseurs?
-  Comment mesurer les perceptions des clients?
-  Comment interpréter les résultats obtenus?
-  Comment développer des attitudes et des comportements qui répondront aux attentes des clients?

Stratégie d'enseignement et évaluation des acquis

La session de formation est conçue sur une base de mise en pratique de la théorie. Des exercices sont intégrés après chaque démonstration afin de permettre aux participant(es) d'appliquer les notions apprises.

