



CONTACT EMPLOI

Fiabilité, Réactivité, Flexibilité

FORMATION

**GESTION CLIENTELE ET QUALITE
DE SERVICE**

Secteur Bancaire

CONTACT

Adresse : N°629, quartier Scoa Gbéto, rue de l'immeuble ARGG situé
sur l'avenue Steinmetz, Cotonou, Bénin

Tel : 00229 24002277 / 62414401

E-mail : info@contactemplois.com

GESTION CLIENTELE ET QUALITE DE SERVICE

THEME N°1 : Relation client : qualité de service et satisfaction client

Objectifs pédagogiques : Permettre au participant d'adopter une posture orientée client, comprendre les enjeux de la qualité de la relation client et son rôle dans le processus

Contenu

- Attitudes clé en relation client
- Perception du client
- Qualité dans le service
- Gestion des réclamations
- Traitement des objections

Cible : Responsables et Personnel du service commercial, service clientèle, service qualité

THEME N°2: Fidélisation des clients et Augmentation du CA

Objectifs pédagogiques : Permettre au participant d'améliorer l'accueil, l'écoute active et la prise en compte des attentes du client, avoir une relation « aisée » basée sur la simplicité, rapidité et meilleur délai d'intervention avec son client.

Contenu :

- Renforcer sa connaissance des clients pour individualiser la relation et être plus percutant
- Relation personnalisée et privilégiée avec le client
- Réussir le face à face et l'accueil téléphonique
- Règles de l'argumentaire de vente et démarche commerciale
- Pratiquer l'empathie et savoir gérer les situations difficiles : insatisfactions, agressivité, enjeux importants...

Cible : Tout personnel du service commercial et front office, Responsable Marketing et Communication, Responsable Commercial, etc.... Commercial, etc....

THEME N°3: Manager un service client

Objectifs pédagogiques : Permettre au manager de professionnaliser et de structurer les actions de son service client, de développer la culture client.

Contenu :

- Les clés de succès d'un service client de qualité
- Styles de management
- Cycle de supervision (finaliser, organiser, animer et contrôler)
- Gestion du temps et des priorités
- Politique active de développement des produits et services
- Veille concurrentielle
- Evaluation du rendement
- Gestion axée sur le client
- Gestion des situations difficiles

Cible : Responsable commercial, Directeur commercial, Responsable marketing, Directeur marketing du service commercial et front office, Responsable Marketing et Communication Gestion du temps et des priorités

Cible : Responsable Commercial, Directeur commercial, Responsable Marketing, Directeur Marketing.

Formateur : Cédène DA SILVA , MBA en Economie et Management des Organisations
(Amiens.FR) Head Customer Service, Quality Service Manager UBA banque
(2012-2015),consultante en gestion de la relation client et management de la qualité,
formatrice.

CALENDRIER DES FORMATIONS

DOMAINE	THEMES	NBRE DE JOURS	DATE
Gestion clientèle et Qualité de service	Relation client : garantir la qualité et la satisfaction	2	-7 et 8 Février -20 et 21 Juin
	Fidéliser les clients et booster les ventes	2	-9 et 10 Février -22 et 23 Juin
	Manager un service client	2	-22 et 23 Février -13 et 14 Juillet

NB :

-Les inscriptions sont clôturées deux semaines avant les dates des formations

-Les formations sont organisées en intra à la demande de l'entreprise

COUTS DES FORMATIONS

DOMAINES	THEMES	MONTANT
Gestion clientèle et Qualité de service	Relation client : garantir la qualité et la satisfaction	250.000 FCFA
	Fidéliser les clients et booster les ventes	250.000 FCFA
	Manager un service client	400.000 FCFA

CONDITIONS

Une remise est accordée en fonction du nombre de participants par entreprise.

La liste des formations n'est pas exhaustive. Des formations peuvent être organisées sur demande du client. Nous disposons à cet effet de formateurs compétents dans divers domaines.

Les montants affichés comprennent :

- La documentation
- Une pause-café
- Le déjeuner

Toutes nos formations sont suivies de cas pratiques ou de mise en situation.

Un suivi est effectué dans le milieu professionnel sur une période de un à deux mois.

En cas d'absence d'un participant sans remplacement par une autre personne du même profil, de son entreprise, Contact Emploi facture la totalité du coût pédagogique ; il en est de même en cas de départ d'un participant au cours de la formation.

Par ailleurs Contact Emploi permet aux participants absents d'accéder à un autre atelier de formation sur le même thème, ceci à une date ultérieure.

Contact Emploi se réserve la possibilité d'annuler une formation en raison d'effectif insuffisant. Contact Emploi se réserve également la possibilité de reporter une formation à des dates ultérieures ou de jumeler avec une autre.

Vous trouverez ci-joint la fiche d'inscription à nos formations. Toutes les rubriques de ce bulletin doivent être renseignées. Les informations nominatives recueillies font l'objet d'un traitement informatique : elles ont pour seul destinataire le département Formation du Cabinet Contact Emploi et sont utilisées par ce dernier aux seules fins de «gestion des formations».

Contact-Emploi dispose d'une salle de formation équipée où se tiendront les formations. Cependant une délocalisation peut être effectuée en fonction du nombre de participants.

Des informations complémentaires seront apportées sur demande.

Nous vous remercions pour votre participation.

NB : Remplir Formulaire d'inscription ci-dessous

Formulaire d'inscription

Pour vous inscrire, merci de nous retourner ce formulaire dûment complété à l'adresse :
N°629 Scoa-Gbéto, rue de l'immeuble ARGG situé sur l'avenue steinmetz
Ou nous contacter au +229 24 00 22 77/ 62 41 44 01 E-mail : info@contactemplois.com

Intitulé de la formation : (1fiche /thème)

Participants

Nom et Prénom	Fonction	Contacts	Montant HT
			Total HT

Entreprise

Raison sociale : Service :

BP: / /Tél: /Email :

Adresse :

Nom et prénom du responsable de l'entreprise :

Responsable formation ou personne chargée du dossier :

Tél : Email :

Signature du responsable de l'entreprise (pour les formations prises en charge par l'entreprise)

Signature du participant (pour les inscriptions à titre individuel)