

# Formation: Gestion de la relation client et qualité de service

Ci-dessous un contenu indicatif de la formation (il pourrait être modifié en fonction des besoins des participants) :

## **Introduction à la formation gestion de la relation client**

### **La gestion des besoins des clients**

- La découverte des besoins des clients;
- La prise en charge des besoins des clients

### **Les techniques d'accueil (téléphonique et en personne) des clients**

### **La qualité des échanges entre les collègues**

- Les compétences comportementales en milieu de travail
  - La communication
  - L'empathie
  - La bienveillance
  - L'autonomie

### **Le concept de qualité de service**

- Les différents niveaux de la qualité
- Les dimensions de la qualité

### **La qualité de service et la satisfaction du client (le concept de satisfaction)**

### **La gestion de la qualité de service (les standards de qualité de service, etc.)**

### **Les mesures et l'évaluation de la qualité de service**

- Les enquêtes de satisfaction
- Les études auprès des employés

### **Atelier de mises en situation sur la gestion de la relation client et la qualité de service**

### **Prévention des situations d'agressivité en service client**

- Reconnaître les signes d'agressivité ou de menace.
- Comprendre les causes liées au stress client.
- Utiliser un langage calme et professionnel.
- Gérer la distance et la posture physique.

- Appliquer les consignes internes de sécurité.
- Pratiquer avec des cas et jeux de rôle.

## Conclusion sur la formation: Gestion de la relation client et qualité de service

Nous contacter:  
Doussou Formation  
Email: [info@doussou-formation.com](mailto:info@doussou-formation.com)  
<http://doussou-formation.com>

