

## LA CULTURE DU SERVICE CLIENT : UN VRAI LEVIER POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE

Le nombre de contact diminue : un grand nombre de client achètent sur internet. Aussi l'accueil client devenant une denrée rare nécessite une prise en charge de qualité et nous permet d'exprimer notre valeur ajoutée, notre différence. À l'heure où le digital s'invite dans nos vies et nos relations, plus que jamais à chaque contact votre personnalité fait la différence.  
**À VOUS DE JOUER.**

**Public :** Tout public en relation client

**Durée :** 1 jour soit 7 heures

**Prérequis :** Cette formation ne nécessite aucun prérequis

**Tarif :** Nous consulter



### OBJECTIFS :

- ✓ Réfléchir sur l'enjeu de la culture du service client
- ✓ S'approprier l'esprit du service client pour faire la différence
- ✓ Agir positivement à chaque relation client
- ✓ Gérer efficacement le service client du début à la fin de l'entretien



### 1. LES ENJEUX DU SERVICE CLIENT :

- Comment aimez-vous être accueilli ?
- Accueillir : Un état d'esprit, une philosophie.
- Donner du sens à son action, profitez de chaque contact pour exprimer sa valeur ajoutée.
- Ce que vos clients attendent, ce qu'ils souhaitent, ce avec quoi ils repartiront.
- Faire preuve de reconnaissance, être le relais de la promesse client.
- Ce qui dépend de moi, ma motivation à agir.
- Les pièges de la routine.
- Véhiculer l'image de marque de l'enseigne, véhiculer votre image personnelle.
- Le premier contact, quelques secondes pour faire une bonne première impression.
- Le SBAM, ces fondamentaux qui font du bien.
- Donner envie à votre interlocuteur de rester dans le magasin.
- Rien n'est grave... TOUT est important, le détail vous appartient !
- Les attitudes face au client, ce que je dis sans parler.
- Votre regard, votre attention, l'expression de votre intention.
- Attention aux amortis négatifs !

### 2. LA CONDUITE DU SERVICE CLIENT :

- Préparer et structurer son service client à chaque contact
- Définir l'approche et les attitudes spécifiques à avoir pour chaque client

### 3. DÉVELOPPER SON SAVOIR-FAIRE RELATIONNEL POUR OPTIMISER VOTRE SERVICE CLIENT :

- La puissance des premiers instants
- Comment et pourquoi transformer une visite en expérience ?
- Réancrer les fondamentaux pour en faire un levier de différenciation et de satisfaction
- Marquer sa différence pour exprimer son professionnalisme
- À chaque contact, saisir l'opportunité de conquérir et fidéliser
- Faire de la relation humaine un atout pour mieux vendre et fidéliser

### NOTRE MÉTHODE :

Formation alternant fondamentaux et jeux pédagogiques - Mise en situation avec retour de bonnes pratiques, exercices d'application

### RETROUVEZ-NOUS !



**04 67 72 68 77**



[www.com-tel.fr](http://www.com-tel.fr)



138 avenue de la Royale,  
ZA Les Cousteliers,  
34160 Castries



[info@com-tel.fr](mailto:info@com-tel.fr)