



ELEVER LA QUALITE DE SERVICE

Ref. RC002

Acquérir les techniques pour élever la qualité de ses prestations. Bien communiquer et traiter avec soin et efficacité sa clientèle et son outil de production. Gérer les défaillances et désamorcer les crises. **De quoi trouver ici les clés d'un véritable avantage concurrentiel.**

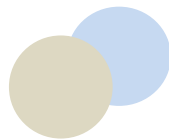
Public : 1 à 10 personne(s). Aucun prérequis.

Durée : 2 à 4 jours à raison d'une journée par mois.

Déroulé : Analyse de situation. Apprentissage d'outils efficaces. Diagnostics en début et fin de journée. Coaching personnalisé éventuel pour lever les freins à la mise en œuvre des actions et maximiser ainsi les acquis de la formation.

Le « plus » : Chaque participant est invité à venir avec une ou des attente(s) spécifique(s) et repart avec un plan d'actions alimenté tout au long de la session.

Une attestation est dispensée aux participants à l'issue des sessions, de manière à valider leur parcours de formation.



Module de base 2 jours

Module de base + perfectionnement 4 jours

Tarifs : individuel, groupe intra ou inter sur devis.

DEROULE DE LA FORMATION

JOUR 1	Module 1 Module 2	Du service à la qualité de service La gestion de la relation client Diagnostic et pistes d'amélioration
JOUR 2	Module 3 Module 4	La communication au téléphone, à l'accueil, en clientèle. Se donner les moyens de progresser. Améliorer l'outil de production
JOUR 3	Module 5 Module 6	Les outils d'évaluation de la qualité auprès des clients Faire face aux critiques et gérer les crises
JOUR 4	Module 7 Module 8	Comment faire de la qualité un argument concurrentiel ? Mettre en place l'amélioration continue

ATTESTATION DE FORMATION