

# Développer l'orientation client de son équipe tutorat inclus

Formation en ligne - 7h30

Réf : 4JX - Prix 2024 : 725€ HT

Accompagné par un formateur expert, ce parcours en ligne vous permettra d'avoir une idée claire de ce qu'être orienté client signifie. Il vous apprendra à mettre en place des procédures et à amener la posture de vos collaborateurs vers l'orientation client.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Définir ce qu'être orienté client signifie

Mettre en place des procédures pour orienter vos collaborateurs vers le client

Sensibiliser ses équipes à l'orientation client pour la développer

Obtenir une meilleure satisfaction des clients et les fidéliser

Généraliser la démarche d'orientation client en interne pour obtenir une meilleure collaboration

## PÉDAGOGIE ET PRATIQUES

Une évaluation tout au long de la formation grâce à une pédagogie active mixant pratique, théorie, gamification et partages. Un service technique est dédié au support de l'apprenant. La formation est diffusée au format SCORM et accessible en illimité pendant 1 an.

## ACTIVITÉS DIGITALES

La formation débute par un questionnaire qui permet d'échanger sur ses besoins avec le formateur. Elle se poursuit avec des activités de type cours interactifs, exercices corrigés, quiz, serious game, fiches de synthèse, vidéos d'experts, activités sociales. Une classe à distance sur mesure et des échanges renforcent l'apprentissage.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 10/2023

### 1) Comprendre ce qu'est un service client de qualité

- Mieux comprendre son parcours de formation.
- Se positionner et s'orienter avant de débiter sa formation.
- Identifier les facteurs pour gagner en avantage compétitif.
- Définir les critères d'évaluation de la qualité d'une prestation.

*Activités pratiques et digitales : Test de positionnement et d'orientation débriefé par le formateur, vidéo, quiz, exercice "Évaluer la qualité du service fourni à ses clients".*

### 2) Comprendre les attentes des clients

- Maîtriser les 3 phases du développement d'un produit.
- Mettre au point une communication et des produits entièrement tournés vers le client.
- Faire une veille et appréhender l'évolution des attentes clients à l'ère du digital.

*Activités pratiques et digitales : Vidéo, exercice "Décrypter les attentes de ses clients".*

### 3) Produire un service en phase avec les attentes des clients

- Définir de nouvelles procédures visant à fournir un service qui dépasse les attentes.

## PARTICIPANTS

Managers.

## PRÉREQUIS

Aucun pré-requis particulier.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui ont conçu la formation et qui accompagnent les apprenants dans le cadre d'un tutorat sont des spécialistes des sujets traités. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

La progression de l'apprenant est évaluée tout au long de sa formation au moyen de QCM, d'exercices pratiques, de tests ou d'échanges pédagogiques. Sa satisfaction est aussi évaluée à l'issue de sa formation grâce à un questionnaire.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices, études de cas ou présentation de cas réels. ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une attestation de fin de formation est fournie si l'apprenant a bien suivi la totalité de la formation.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Comprendre les avantages liés à un service client "exceptionnel".

*Activités pratiques et digitales : Vidéo, mise en situation.*

#### 4) Mobiliser l'équipe autour d'une démarche "orientation client"

- Organiser son management pour favoriser l'orientation client chez ses collaborateurs.
- Encourager les comportements de leader et responsabiliser ses collaborateurs.
- Définir sa stratégie pour mettre en place une culture axée sur le client.
- Échanger en classe virtuelle avec son tuteur.

*Activités pratiques et digitales : Vidéo, exercice "Mettre en place une culture axée sur le client".*

#### 5) Gérer l'insatisfaction des clients

- Identifier les erreurs à éviter quand un client vient se plaindre.
- Distinguer les différentes attentes possibles du client qui se plaint.
- Pratiquer une méthode de gestion des plaintes prenant en compte les attentes des clients.
- Compléter sa formation avec les suggestions de son tuteur et des outils.

*Activités pratiques et digitales : Vidéo, questions.*

## NOS POINTS FORTS

---

- Séquences de courte durée
- Activités digitales variées
- Accès illimité pendant 1 an ou pendant la durée du parcours
- Tutorat personnalisé inclus ou en option
- Accès multi-device (smartphone, tablette ou ordinateur)