

# Responsable Relation Client

-Référence: **RC-11**

-Durée: **10 Jours (70 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- Acquérir des méthodes et outils pour développer la relation de l'entreprise avec ses clients : écoute client ; traitement des réclamations ; expérience client et qualité de service ; pilotage de la performance.
- Motiver ses équipes à pleinement satisfaire et fidéliser les clients.
- Faire avancer son projet relation client en interne.

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Responsable Relation Client en prise de fonction. Cadre en charge de la relation client ou désirant prendre en charge cette responsabilité. Cadre marketing et commercial. Responsable ADV, SAV, Qualité, chef de projet.

### PRÉREQUIS :

- Une première expérience de management est préférable.
- .

## Programme

- **Avant le présentiel**
  - Un autodiagnostic.
- **Comprendre les comportements actuels des clients**
  - Les attentes du client 'acteur' et omnicanal.
  - Connaître sa cible : utiliser les études.
- **Cerner les enjeux de la relation client pour l'entreprise**
  - Le contexte de la transformation numérique.
  - Distinguer satisfaction et fidélisation.
  - L'enjeu économique de la préférence client.
- **Maîtriser les bases du marketing relationnel**
  - Mesurer le capital client : valeur actuelle, potentielle et dans la durée.
  - Segmenter : les clients à valeur.

- Cycle de vie du client, parcours client et expérience client : trois notions à distinguer.
- **Optimiser et coordonner les canaux de communication avec le client**
  - Les différentes stratégies cross-canal.
  - Faciliter et enrichir l'expérience cross-canal du client.
- **Dialoguer avec ses clients : les nouveaux outils**
  - La relation client digitale : web, mobile, médias sociaux, objets connectés.
  - L'apport des médias sociaux : usages, atouts et limites.
- **Activité à distance**
  - Un expert : "Construire le parcours client".
  - Mise en application pratique : Avant la partie 2 : diagnostiquer la maturité du projet Relation Client dans son entreprise et démarrer le plan d'actions.
- **Organiser l'écoute de la Voix du Client**
  - Définir sa stratégie d'écoute client.
  - Connaître les différents dispositifs d'écoute client.
- **Du recueil de la Voix du Client à l'identification des attentes**
  - Distinguer les typologies d'attentes.
  - Hiérarchiser les attentes des clients.
  - Établir le diagramme des attentes sur le parcours client.
  - Construire ses personae.
- **Formuler une promesse de service attractive**
  - Fonder la promesse sur les attentes du client.
  - Rédiger ses engagements de service.
- **Tenir sa promesse de service : la maîtrise des processus**
  - Identifier les paramètres de l'expérience client.
  - Comment garantir la satisfaction "du premier coup".
- **Faire du traitement des réclamations un levier de satisfaction client**
  - Relayer la "Voix du client" vers le top management.
  - La réclamation, un enjeu transversal
  - Démarche et outils du management des réclamations.

- **Piloter le progrès continu de la qualité de service**
  - Vérifier l'application des standards de service : clients mystères, audits internes...
  - Monter un plan d'actions de progrès :
  - Indicateurs, objectifs de progrès, plan d'actions, suivi.
- **Activités à distance**
  - Pour mettre en application les bonnes pratiques et les acquis d'une formation : deux modules e-learning "Outils et méthodes de résolution de problèmes. Part. A" et "Outils et méthodes de résolution de problèmes. Part. B".
  - Mise en application pratique : Avant la partie 3 : identifier les canaux de communication dans le parcours client, initier ou améliorer le dispositif d'écoute client.
- **Manager un centre de relation client**
  - Concilier productivité, performance et relation client : choisir les indicateurs.
  - Manager le capital humain : recrutement, intégration, parcours professionnel, formation, mobilité.
  - Mobiliser les plateaux et maintenir la qualité du climat social.
- **Développer les compétences des superviseurs et soutiens métier**
  - Développer l'exemplarité managériale dans la relation client.
  - Coacher ses managers de terrain.
  - Développer l'esprit d'équipe.
- **Développer la culture client à tous niveaux**
  - Dialoguer avec les autres directions de l'entreprise.
  - Communiquer pour porter la relation client en interne.
  - Influencer sans autorité statutaire, agir transversalement.
  - Communiquer les réussites, porter le projet Relation Client.
  - Accompagner le changement, gérer les résistances.
- **Après le présentiel - Mise en œuvre en situation de travail**
  - Un programme de renforcement : "Influence & persuasion : obtenir l'adhésion de vos interlocuteurs".



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc