

# Chaîne e-learning satisfaction client

by XOS

Formation pratique - 1j - 02h10 - Réf. 8SA

Prix : 105 CHF H.T.

La vente est un acte qui n'admet pas l'improvisation. Cette formation est un réel outil pour vous accompagner à adopter les techniques et les comportements efficaces pour vous aider tout au long du processus commercial : de la prospection à la conclusion.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Reformuler une demande
- ✓ Gérer les réclamations
- ✓ Développer la gestion de la satisfaction des clients.
- ✓ Concevoir des plans d'action durables.

## Public concerné

Toute personne amenée à prospecter auprès d'entreprises : commercial, vendeur, téléprospecteur, ...

## Prérequis

Aucune connaissance particulière.

### PARTICIPANTS

Toute personne amenée à prospecter auprès d'entreprises : commercial, vendeur, téléprospecteur, ...

### PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. 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 qu'ils enseignent. 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

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Activités digitales

La structure soft skills : vidéos d'experts, exercices, cas pratiques et fiches de synthèse.

### Tutorat

L'option tutorat propose un accompagnement personnalisé par un formateur référent ORSYS, expert du domaine. Adapté aux besoins, aux capacités et au rythme de chaque apprenant, ce tutorat combine un suivi asynchrone (corrections personnalisées d'exercices, échanges illimités par message...) et des échanges synchrones individuels. Bénéfice : une meilleure compréhension, le développement des compétences et un engagement durable dans la formation.

### Pédagogie et pratique

Bénéficiez des conseils et des retours d'expériences des meilleurs experts. Découvrez leurs astuces et les raisons de leurs succès au travers de témoignages concrets. Les apprenants participent à un exercice de découverte active pour compléter et/ou renforcer les apports notionnels de l'expert et bénéficier d'un retour adapté en fonction de leur réponse. Durant chaque cours, découvrez des cas opérationnels réalisés par des experts pour aider les apprenants à mettre en pratique ce qu'ils viennent d'apprendre. Retrouvez une fiche synthèse complète et efficace ! Chaque apprenant pourra conserver une trace écrite de ce qu'il a appris et des conseils qu'il a reçus.

## Programme de la formation

### 1 Transformez vos réclamations en satisfaction

- Comprendre et s'adapter au client.
- Reformuler avec succès.
- Votre REACtion : méthode pour répondre à une réclamation.

### 2 Objectif 100% satisfaction client

- Communiquer avec l'outil DISC.
- Identifier et comprendre les attentes de vos clients.
- Gérer l'insatisfaction client.
- Assurer le suivi du plan d'action.
- Cas pratiques finaux.

### 3 Objectif 100% fidélisation client

- Anticiper les besoins de vos clients.
- Comblent le besoin des clients pour fidéliser.
- Mesurer la satisfaction de vos clients.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

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

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).