

*Des clients heureux à chaque fois,
ça surprend !*

CROISSANCE

SATISFACTION

VALEUR AJOUTÉE

FIDÉLISATION

Avoir l'esprit de service pour rendre vos clients heureux.

Satisfaire le client ne suffit plus, il faut savoir gagner et garder sa confiance.

« L'esprit de service » repose sur la relation humaine, et notamment sur le comportement et les compétences de vos collaborateurs. C'est un levier important pour renforcer la confiance du client, le fidéliser et développer votre chiffre d'affaires.

Pour renforcer les compétences « esprit de service » au sein de votre équipe, des professionnels de la formation ont élaboré pour vous des actions de formation, sous l'intitulé « esprit de service », sous forme de modules et de parcours complets qui permettent de :

- matérialiser dans le comportement de vos collaborateurs la « passion » pour le client,
- assurer leur mobilisation pour nourrir la confiance client,
- vous différencier de vos concurrents par un engagement fort auprès du client.

→ EN SAVOIR PLUS

Les formations « Esprit de service »

Contacts et inscriptions



- *Personnaliser la relation client*
- *Créer une relation authentique et durable*
- *Renforcer le lien avec vos collaborateurs*
- *Développer la culture client*

Les finalités des formations esprit^{DE} service

FIDÉLISER LE CLIENT

ANTICIPER LES ATTENTES DU CLIENT

SATISFAIRE LE CLIENT

VALORISER VOTRE IMAGE

RECONQUÉRIR LE CLIENT

IDENTIFIER LES BESOINS DU CLIENT

ÊTRE TRANSPARENT AVEC LE CLIENT

GÉRER LES RÉCLAMATIONS

« La formation suivie m'a pleinement satisfaite. Elle a permis à nos agents d'acquérir les compétences fondamentales pour offrir un accueil de qualité ».

Magali Tisserant Responsable RH Rouen Park

« Cette formation sur les réclamations clients était en parfaite adéquation avec nos objectifs. Elle m'a permis de retenir des exemples concrets de bon traitement des réclamations ».

Xavier Cottreau Responsable logistique et service après-vente Cadactuel

« J'ai mesuré l'impact de la formation à la fois en étant plus motivé et en obtenant des résultats grâce à la mise en pratique de la méthode proposée ».

Nicolas Legroux Technico-commercial JS Fournitures

Les formations « Esprit de service »

- 6 **Développer l'attitude « services »** : optimiser la relation client, gérer les clients difficiles, comprendre les stress pour rester un professionnel efficace.
MEDIA FORMATION
- 6 **Mieux se connaître pour positiver sa communication** : mieux comprendre son type de personnalité, adapter sa communication aux situations rencontrées. Détecter ses besoins de formation.
MEDIA FORMATION
- 6 **Maîtriser les compétences clés** : développer des compétences pour évoluer dans son emploi et s'adapter aux changements de l'environnement de travail.
MEDIA FORMATION
- 6 **Gestion de la relation client par les services techniques** : valoriser la synergie des services techniques et commerciaux. Identifier les besoins non exprimés des clients.
BD CONSEIL
- 6 **Parcours « Performance Commerciale »** : renforcer la dimension comportementale, optimiser vos prises de contacts et développer une stratégie gagnante dans votre prospection et relation clients.
BD CONSEIL
- 6 **Intégrer l'esprit de service dans sa fonction technique** : intégrer les bases et outils de la relation au client et les méthodes qui font vendre. S'appuyer sur son expertise technique pour optimiser sa performance commerciale.
VAKOM
- 6/66 **L'accueil : ou comment créer une relation dans un « esprit de service » ?** : développer des qualités d'écoute et de service, aller au devant des besoins, contribuer à développer l'activité de l'entreprise.
VAKOM
- 66 **Impulser une logique de service client** : améliorer la qualité de la relation client (interne et externe). Donner du sens à l'esprit de service dans le contexte professionnel de l'équipe. Manager son équipe dans une logique de service.
VAKOM
- 66 **Parcours « Performance managériale »** : adopter un management influent pour répandre « L'esprit de service » auprès de vos collaborateurs et de vos clients.
BD CONSEIL
- 66 **Manager, renforcer votre impact** : développer en interne une communication harmonieuse et efficace, bâtir une équipe cohésive, durable et motivée. Déléguer pour le développement des personnes et la performance de son entreprise.
CEPPIC
- 666 **Déployer « L'esprit de service »** : acquérir des attitudes, des pratiques fondamentales pour offrir un service de qualité à la clientèle par un savoir être commercial et un savoir faire irréprochable.
CEPPIC
- 666 **Ancrer et modéliser l'orientation clients** : motiver vos collaborateurs et favoriser leur engagement dans le service client.
CEPPIC

6 : Techniciens, agents de maîtrise, employés 66 : Encadrement 666 : Dirigeants

Contacts et inscriptions

Conditions de prise en charge

Ces actions peuvent être financées dans le cadre du DIF, de la période de professionnalisation et du plan de Formation.

Contactez votre conseiller OPCALIA ou AGEFOS PME pour connaître les modalités de prise en charge.



CONTACT

Annie Grenier
Tél. : 02 35 12 17 17
annie.grenier@opcalia-hn.com



CONTACT

Christine Rodic
Tél. : 02 35 88 82 75
crodic@agefos-pme.com

Dates et tarifs

Pour connaître les dates et tarifs, contactez l'organisme correspondant à la formation qui vous intéresse.

- **MEDIA Formation** - Tél. : 02 35 71 02 25
Contact : Caroline Dulché - caroline.dulche@media-formation.fr
Site Internet : www.media-formation.fr
8 bis rue de l'Industrie - Ile Lacroix - 76100 Rouen
- **VAKOM** - Tél. : 02 32 10 59 20
Contact : Delphine Duramé - ddurame@vakom.fr
Site Internet : www.vakom.fr
38 rue Bouquet - 76108 Rouen Cedex 1
- **BD Conseil** - Tél. : 02 32 18 63 85
Contact : Béatrice Dantrègue - contact@bdconseil.fr
Site Internet : www.bdconseil.fr
108 avenue de Bretagne - Immeuble le Rollon - 76100 Rouen
- **CEPPIC** - Tél. : 02 35 59 44 05
Contact : Bernadette Fera - bernadette.fera@ceppic.fr
Site Internet : www.ceppic.fr
7 rue du Maréchal Juin - BP 183 - 76825 Mont Saint-Aignan

