

BOOSTER LA SATISFACTION CLIENT

Maintenir votre productivité à chaque contact

L'un des principaux défis de la relation client est de parvenir à améliorer la durée moyenne de traitement tout en augmentant la satisfaction client. Ces indicateurs sont cruciaux pour gagner la bataille de la conquête et de la fidélisation client.

OBJECTIFS

Comprendre les enjeux pour les clients et l'entreprise, son rôle de conseiller
Comprendre la mesure de satisfaction client et/ou du NPS (net promoter score) et CES (Customer effort score)
Comprendre les enjeux de la « résolution », des « escalades », de la « complétude » et de la « conformité des réponses »
Savoir analyser sa propre performance et la comparer à la performance collective et/ou à celle des plus performants

POUR QUI ?

Conseillers, superviseurs, managers opérationnels.

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES ACQUISES

Améliorer la satisfaction client par son management d'équipe.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants
E-quiz amont
Présentiel
E-quiz aval

PROGRAMME

Booster la satisfaction client

Durée Moyenne de Traitement (DMT) et satisfaction client, quel lien ?

- Plus de DMT implique plus de satisfaction : pourquoi cette « légende urbaine » est loin d'être vraie.
- Dans quels cas DMT et satisfaction varient dans le même sens ou évoluent en sens inverse ?
- Pourquoi l'optimisation conjointe de la DMT et de la qualité de service est un impératif ?

Analyser la satisfaction des clients

- Par rapport à leurs attentes et à la promesse relationnelle de votre marque.
- En analysant vos résultats lors de l'enquête de satisfaction.

Les clés pour optimiser la Durée Moyenne de Traitement (DMT), tout en assurant la qualité de service attendue

- Analyser sa performance DMT dans le détail et identifier les réels leviers d'amélioration.
- Analyse conjointe DMT et qualité de service.
- Se fixer des objectifs de DMT : au global, par type de contact, dans le temps.
- Piloter sa DMT en cours de contact, pour trouver le meilleur mix DMT et qualité de service.

Compétences et connaissances clés pour améliorer la satisfaction de vos clients

- Connaissance des produits, services et procédures de l'entreprise.
- Outils à disposition du conseiller : CRM, téléphone, bandeau CTI, base de connaissance, intranet /internet, etc.
- Rôle du coach qualité, du superviseur.

Maîtrise et conduite qualitative du contact

FORMATIONS COURTES

INITIATION

DIST.

Ref. : C20BOOSTAT

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1390 € HT

- Identification des différents profils de clients.
- Qualification du motif de contact et reformulation.
- Diagnostic et proposition de solutions satisfaisantes pour le client.
- Adhésion du client à la solution proposée.
- Identification éventuelle d'un second motif de contact pour éviter la répétition de contacts... et renforcer la satisfaction client.
- Prise de congé.

Management et animation des équipes autour des enjeux de la satisfaction client

- Sécuriser l'homogénéité du traitement des clients d'un conseiller à un autre, d'une équipe à une autre.
- Identifier des motifs de contact anormalement générateurs de faible score de satisfaction pour mieux les traiter, mieux les prévenir.

INTERVENANTS

Expert-formateur spécialisé en relation client

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**. Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.