

Développer la Satisfaction et Fidéliser ses Clients

Lien : https://innov-maroc.com/formation/developper-la-satisfaction-et-fideliser-ses-clients

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC280

CATÉGORIE
Traitement des Réclamations Client et Satisfaction Client

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les enjeux et intégrer la dimension « capital client » dans sa mission quotidienne
- Analyser les attentes des clients et lever les freins qui entravent l'excellence dans la relation client
- Mettre en place les outils et réflexes pour optimiser la satisfaction du client

POUR QUI ?

- Collaborateurs des services ADV, SAV, centres d'appel
- Toute personne souhaitant optimiser sa relation avec le client

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre le parcours client

- Identifier le parcours client au sein de la structure
- Vivre une expérience client réussie et une expérience client échouée
- Mesurer le niveau d’exigence dans la relation

2 / Cerner les enjeux de la qualité du service rendu au client

- Le levier de différenciation de ses concurrents
- Notoriété et image de marque dans la relation au client
- Instaurer l'excellence par une cohésion de l'ensemble des services de l'entreprise
- Assurer un reporting fiable et utile : tableaux de bord à mettre en place

3 / Situer son rôle dans la relation client

- Prendre conscience de son rôle vis-à-vis du client, tant en interne qu'en externe
- Identifier ses droits et ses devoirs
- Créer une dynamique de relation client dans la durée

4 / Les points de contact avec le client

- Les éléments clés constitutifs du capital client
- Rentabiliser, optimiser, anticiper
- Optimiser la relation sur l'ensemble de la chaîne : points de contact
- Approfondir l'analyse des besoins pour mieux y répondre

INNOV MAROC

- La check-list des points de contact

5 / Optimiser sa relation client

- Faire l'inventaire des situations difficiles vécues dans la relation avec le client
- Transformer les points d'insatisfaction en opportunités pour vendre, conseiller, fidéliser et générer plus de satisfaction
- Communiquer au client les preuves de l'engagement et du professionnalisme des interlocuteurs, au-delà des termes contractuels
- Mettre en place le suivi de la satisfaction client et le plan d'actions correctives

6 / Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

- Communiquer sur les actions mises en place et les résultats attendus
- Remonter les informations aux services internes

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

15 au 16 Déc. 2026	Distanciel
07 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 10 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC