

Développer la culture client – DECC

Pour renforcer son discours commercial et le sens du service dans le cadre de la DDA

Code produit : DECC

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif :

Eligible DDA : oui

Public : collaborateurs

dâ??entreprises dô??assurances et de banques, intermédiaires dô??assurance, gestionnaires de patrimoine

Pré requis :

Aucun

Objectif

- Différencier la culture client de la relation client
- Traiter une réclamation pour fidéliser son client

Programme de la formation

1.Culture client ou relation client : quelle différence ?

- Distinction entre culture du client et relation client
 - Relation client ou compréhension des besoins client
 - Culture client : le client au centre de la préoccupation de l'entreprise
- Principaux capitaux de la relation client

2.Réclamation du client : un processus

- Obligation ou opportunité ?
- Qualité : le point clé de la réussite
- Réactivité : comprendre le réel besoin du client et surtout ses freins
- Besoin du client : boussole de l'entreprise

3.Communiquer avec le client

- Obligations réglementaires
- Opportunités nées de ces obligations
- Montée en compétence du client pour une relation durable
- Relation durable construite sur une communication transparente basée sur l'ensemble des besoins clients

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Rationalisation de cas pratiques
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences