

Intégrer la culture client – AICCL

Pour découvrir et appliquer la
"culture client"

Code produit : AICCL

Niveau : Perfectionnement

Modalité : E-learning

Durée (en heure) : 1.0

Tarif :

Eligible DDA : oui

Public : toute personne

intéressée par la culture client

Prérequis :

Aucun

Objectif

Différencier la "relation client" de la "culture client"

Utiliser la "culture client" pour être même d'accroître la satisfaction de ses clients et les fidéliser

Programme de la formation

- De la relation client à la culture client
- Communiquer avec le client
- Traitement de la réclamation : processus de la culture client

Une assistance technique et pédagogique de l'apprenant est assurée tout au long de la formation via une adresse mail permettant de contacter soit le service en charge des aspects techniques et logistiques, soit un formateur expert du domaine abordé, avec une réponse dans les 48 heures.

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

- En mêlant les différents styles d'apprentissage, nos modules favorisent la mémorisation :
- Méthode expositive : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
 - Méthode démonstrative : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
 - Méthode interrogative : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant de découvrir de nouvelles connaissances en

recherchant les
informations dans des
ressources pédagogiques

- Méthode active

: l'apprenant est amené à
retrouver des informations
contenues dans le module
pour résoudre un
problème ou répondre à
une question