

METTRE EN PLACE UN CENTRE D'ASSISTANCE EFFICACE POUR VOS CLIENTS

AMÉLIOREZ VOS ÉCRITS PROFESSIONNELS POUR DES MESSAGES CLAIRS, PERCUTANTS ET EFFICACES QUI RENFORCENT VOTRE IMPACT

PROGRAMME DE LA FORMATION

Ce programme est mis à jour en temps réel pour prendre en compte les dernières nouveautés

COMPRENDRE LE RÔLE D'UN CENTRE D'ASSISTANCE & SES BÉNÉFICES

- > Définition et missions d'un centre d'assistance
- > Les différents types de support client
- > Amélioration de la satisfaction client
- > Fidélisation des clients et impact sur les ventes

Mise en situation pour prendre la place d'un client et se confronter à différents types de centre d'assistance

Mise en évidence des points forts / faibles de chaque situation

ANALYSER LES BESOINS CLIENTS & DÉFINIR LES OBJECTIFS DU CENTRE D'ASSISTANCE

- > Analyser les attentes et besoins des clients
- > Recueillir les retours d'expérience et les problématiques récurrentes SMART
- > Fixer des objectifs clairs (temps de réponse, qualité de service, etc.)
- > Alignement avec la stratégie globale de l'entreprise

Travail en sous-groupe sur les objectifs d'un centre d'appel

ORGANISER SON CENTRE D'ASSISTANCE

- > Choix des canaux de communication
- > Structuration de l'équipe de support
- > Mise en place de processus & de procédures

Atelier : Les participants participent à un jeu de rôle dans lequel ils travaillent pour une société d'informatique. Ils devront proposer une organisation et des processus pour satisfaire les demandes des clients

CHOISIR LES OUTILS & LES TECHNOLOGIES POUR UN CENTRE D'ASSISTANCE PERFORMANT

- > Présentation des outils de gestion de support client
- > Surveillance & analyse des performances

Échanges sous forme questions-réponses

METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE POUR AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ET LA SATISFACTION CLIENT

- > Techniques de communication et gestion des situations difficiles
- > Fidélisation par la qualité du service

Jeux de Rôle : gérer un client mécontent

OBJECTIFS

- > Comprendre l'importance d'un centre d'assistance bien organisé
- > Identifier les besoins spécifiques de vos clients et aligner votre centre d'assistance avec ces besoins
- > Structurer et organiser un centre d'assistance adapté aux ressources des TPE et des indépendants
- > Tour d'horizon des outils et technologies nécessaires pour un support client performant
- > Améliorer la satisfaction et la fidélisation de vos clients grâce à un service de qualité

LES + DE CETTE FORMATION

- > Alternance de séquences d'apports théoriques, avec des mises en situation
- > Adaptation de la formation aux marchés des participants

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Les entrepreneurs ou dirigeants souhaitant améliorer leur service client ou désireux de structurer leur support client, les responsables ou collaborateurs de petites entreprises en charge du service client.

Une expérience préalable en gestion de la relation client ou en gestion d'entreprise est un plus, mais pas indispensable.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes

Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)

Mise à disposition d'un support pédagogique à l'issue de la formation

Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

TARIFS

700 € HT - Réf : #10007

Validité 31 décembre 2025



Participant(e)

Mme M. Nom.....
Prénom.....
Fonction.....
E-mail.....
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)
Tél (ligne directe).....
Tél mobile (pour infos de dernière minute).....
Merci de nous indiquer si nous devons prévoir des mesures à mettre en oeuvre pour les personnes nécessitant des aménagements particuliers :

Formation choisie

Titre.....
Référence.....
Dates.....
Lieu.....

Tarif

Indiquez le tarif HT de la formation choisie.....

Entreprise / Établissement

Raison sociale.....
Adresse.....
Code postal..... Ville.....
Téléphone..... Fax.....
N° d'identification (TVA intracommunautaire).....
Code APE / NAF..... N° Siret.....

Responsable de l'inscription

Mme M. Nom..... Prénom.....
Service/Fonction.....
Tél (ligne directe)..... E-mail.....

Facturation/Règlement

FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de Mme M.
Nom.....
Prénom.....
Service/Fonction.....
E-mail.....
Libellé de la facture.....
.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser.....

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

OUI NON

Si OUI, numéro.....

LUXFORMAPRO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

Objectifs, motivations:

Avez-vous des besoins de compensation liés à un handicap ?

Fait à :

Le :

Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention "bon pour accord" :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.luxformapro.com/cgv/