

# 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

850 € HT - Réf : #10007

Validité 31 décembre 2026