



## LA SATISFACTION CLIENTELE

### Objectifs

Placer vos clients au cœur de toutes vos préoccupations  
Dépasser les attentes clients, maximiser la satisfaction client, enchanter le client

### Programme



### Public

Toute personne en relation avec la clientèle ou chargée de l'accueil du client

#### L'auto évaluation :

- La grande roue
- Le calcul des moyennes
- Les notes des clients sur les sites

#### La mise en place de la satisfaction client

- Les 27 Basiques

#### La gestion des réclamations :

- La réclamation ne doit devenir plainte
- Gérer positivement les réclamations

#### Le tableau de suivi

- La mise en place
- L'analyse

### Durée et tarifs

1 jour  
Tarifs et devis sur demande

#### Stage Inter-entreprises :

Mini groupes de 6 à 10 personnes constitués de stagiaires issus d'entreprises similaires ayant les mêmes objectifs

#### Stage Intra-entreprise :

A partir de 2 personnes, entièrement dédié aux objectifs de l'entreprise

