



L'excellence opérationnelle



L'excellence opérationnelle

Gestion de la relation client /Customer service

Objectifs attendus

- **Faire en sorte que l'intervenant comprenne l'importance de son poste dans la boucle commerciale.**
- **Transformer le stress client en passion pour le challenge.**
- **Développer le plaisir de servir avec excellence**

- **Comprendre les différents types de clients**
- **Plus je suis excellent, plus c'est facile**
- **Pas connaître mais maîtriser**
- **Gérer les clients difficiles**
- **Transformer les conflits en atout de fidélisation**
- **Mieux travailler pour évoluer plus vite (carrière)**
- **Communication avec ses supérieurs**
- **Travailler sa personnalité et son charisme**
- **Développement de l'écoute active**
- **Développer le mindset « SOLUTION »**
- **Objectif : dépasser les attentes du client!**
- **Toucher les émotions pour fidéliser**

