



# 2100

## Service Clientèle

4 Heures

### Objectifs pédagogiques

- Développez le sens des affaires par une communication efficace avec les clients.
- Améliorez les compétences en matière d'empathie, d'initiative, d'engagement proactif et de gestion des conflits.
- Utilisez les évaluations et les commentaires des clients sur les médias sociaux pour prendre des décisions éclairées.

### Compétences visées

- Affrontez jusqu'à 27 situations réelles dans lesquelles mettre en pratique, développer et améliorer vos compétences de service clients.
- Développez votre sens des affaires ou business acumen.
- Améliorez vos compétences en matière d'empathie, d'initiative, de proactivité et de gestion des situations de conflit.
- Découvrez l'impact d'une bonne stratégie de service clients dans tous les domaines de l'entreprise.
- Comprenez l'importance des évaluations et des avis de vos clients sur les réseaux sociaux.

## Publics concernés

- Tout public
- Les personnes qui maintiennent un contact direct avec les clients, ainsi qu'à tous les professionnels assumant des responsabilités de gestion et qui ont besoin de comprendre l'impact du service clients sur l'organisation (de la prévente à l'après-vente, que ce soit face à face, au téléphone ou par e-mail).

## Pré requis

- Disposer d'un appareil connecté à Internet (pc, tablette, smartphone)
- Exigences techniques minimales: connexion Internet avec 40Mbps, 2GB de mémoire RAM et navigateurs Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox ou Safari.

## Modalités pédagogiques

- Formation en ligne

## Moyens pédagogiques

- Support de cours
- Cas pratiques
- Vidéo

## Méthodes mobilisées

- Alternance de pratique et de théorie

## Modalités d'évaluation

- Système de points
- Pas d'avancement dans le jeu si pas de réussite
- Possibilité de demander des pistes
- Demande de solution

## Intervenant

- Un binôme, dont Alexandre BENOIT, vous accompagnera tout au long de la formation.
- Mini bio : Alexandre est entré dans le monde L&D en 2016 et accompagne des formations spécialisées en game-based learning, capable d'aider les apprenants à acquérir de nouvelles compétences dans les domaines nécessaires à leur évolution professionnelle et personnelle.
- Adresse mail: [support@game-learn.com](mailto:support@game-learn.com)

## Lieu

Au sein des locaux de nos clients  
En ligne

## Dates

Dates : à la discrétion du client  
Horaires : à la discrétion du client

## Durée

- 4 heures de formation totale

## Budget

Tarif : nous consulter

## Contact

Référent administratif/Personne à contacter : Formateur du groupe  
Prénom NOM qualité téléphone et/ou mail : Alexandre BENOÎT, Formateur,  
Adresse mail : [support@game-learn.com](mailto:support@game-learn.com)

## Modalités et délais d'accès

- Création du client sur notre plate-forme et ajout des listes d'apprenants.
- Minimum de 15 jours de délai depuis l'achat et la vérification informatique.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter :

- mail : [support@game-learn.com](mailto:support@game-learn.com)

## Programme

### Module I : Je suis le client

- Clés pour comprendre le client.
- L'importance d'être proactif.

### Module II : Soyez aimable avec moi

- Situations d'un service clients non approprié.
- Stratégies pour développer l'empathie et créer de la confiance.

### Module III : Écoutez-moi

- Comment apprendre à écouter votre client.
- Techniques pour développer une écoute active.

#### **Module IV : Ne me dites pas « NON »**

- Adaptation au client et proposition de solutions.
- Développement de compétences de communication.

#### **Module V : Dépassez mes attentes**

- Clés pour s'occuper du client, résoudre ses problèmes et l'aider.
- L'importance de chercher à atteindre l'excellence.

#### **Module VI : Quand je me mets en colère...**

- Gestion efficace des situations de conflit.
- Techniques pour garder son calme et transmettre une sensation de confiance en soi.

**→ Remise du livre de 15 pages en référence.**

**Document mis à jour le : 24/10/2022**

Version V1