

Qualité de Service : Fidélisez Vos Clients

Qualité De Service : Fidélisez Vos Clients expose comment transformer de simples clients en ambassadeurs de votre marque, comment gérer l'expérience client, fidéliser les clients, et affirmer encore plus votre propre leadership. Ce programme fondamental de deux journées est indispensable pour les personnes en contact avec les clients, ou avec leurs collègues.

À qui est destiné ce programme

Ce programme est indispensable à celles et ceux qui apportent un Service aux Clients ou à leurs collègues, du bas en haut de l'entreprise.

Objectifs d'apprentissage

- Savoir renforcer la fidélité des clients
- Transformer les équipes en vecteurs de fidélisation
- Découvrir les techniques de service qui marquent positivement les clients
- Exploiter 4 étapes pour renforcer la confiance de votre client et bâtir une relation durable
- Pouvoir établir une relation durable avec vos clients avec un meilleur Service
- Pouvoir utiliser les bons indicateurs de Qualité de Service
- Agir pour développer en permanence votre leadership de Service
- Établir votre plan d'action pour Fidéliser Vos clients grâce à Votre Qualité De Service

Les Bénéfices Du Programme

Qualité de Service : Fidélisez Vos Clients

1. **Savoir comment exploiter la voix du client pour lui fournir la Qualité de Service qu'il attend** : comment utiliser chaque interaction pour développer ventes et fidélisation
2. **Fidéliser par la Qualité de Service** : voici comment transformer les clients d'un jour en clients de toujours
3. **Développer la fidélisation des clients** : vous pratiquez le suivi de Service pour faire de chaque vente un atout qui prépare la vente suivante
4. **Mettre en synergie Objectif, Leadership, et Stratégie** : exploitez votre leadership de Qualité de Service pour « booster » les ventes et fidéliser vos clients en permanence

Les Points Clés Du Programme

Qualité de Service : Fidélisez Vos Clients

- **Fidéliser vos clients : Vos clients sont vos Ambassadeurs**
- Découvrez les 3 stratégies qui développent la fidélité du client
- Utilisez LA clé pour inciter vos équipes à fidéliser les clients
- Développez la culture de fidélisation dans l'entreprise
- **Contact client : faites en un événement : vous transformez chaque contact en bon souvenir pour le client**
- Pratiquez les 4 attitudes qui créent la fidélité du client
- « Épatez » vos clients lors du contact avec 5 techniques éprouvées de Qualité de Service
- Utilisez la puissance de la première et de la dernière impression
- **Transformer les clients en partenaires : vous apportez plus de valeur de Service et créez une confiance durable**
- Utilisez les 4 moments privilégiés de l'interaction pour rendre le client fidèle
- Découvrez les meilleures techniques pour accompagner le client vers la fidélité
- Créez de la valeur pour votre client et facilitez son accord
- **Renforcer votre management Qualité de Service : Vous renforcez le présent et Vous construisez l'avenir**
- Voyez comment développer la culture de Service dans l'entreprise
- Appliquez des techniques performantes de Qualité de Service à votre entreprise
- Utilisez des outils pertinents pour mesurer votre Qualité de Service
- **Évaluez votre engagement, votre comportement, et votre focalisation sur le Service**

Condition préalable : avoir suivi le programme :

« *Qualité De Service : Votre Avantage Concurrentiel* »

La Qualité Du Service proposée par GRC&Co permet de développer rapidement un Esprit Du Service au sein de l'entreprise. Elle « booste » les ventes et fidélise vos clients.

Les entreprises et les organisations peuvent s'assurer un avantage concurrentiel durable, en bâtissant une Qualité Du Service toujours au top du marché.

Pédagogie Éprouvée

Le contenu de chaque demie journée (pause incluse) est orienté vers la mise en pratique rapide et opérationnelle des contenus

Information :

- Initiation
- Implication
- Action

Motivation :

- Stratégie
- Application
- Objectifs

Action :

- Facilitation
- Action

Méthode solide

GRC&Co apporte des exemples pertinents d'Esprit Du Service, anime des exercices pratiques adaptés, et facilite les discussions de groupe.

Cette technique éprouvée vous assure un programme motivant et efficace. Chacun applique facilement les points essentiels du programme, et parcourt les étapes d'un programme pratique d'action.

Ce programme : « **Qualité de Service : Fidélisez vos clients** » se compose de 4 modules d'une demie journée chacun. Ils sont proposés dans le cadre de deux journées consécutives.

En fonction de vos besoins, le programme peut être présenté en une seule journée.

Image de marque renforcée

GRC&Co bâtit avec vous un Esprit Du Service, à tous les niveaux de votre entreprise. Il concerne et implique tous les fournisseurs de Service, à chaque niveau, aussi bien en interne qu'en externe.

Ceci parce que chacune et chacun savent agir selon les mêmes critères de Qualité Du Service dans leur action quotidienne. Ce comportement harmonieux permet de créer, de maintenir, et de développer l'Esprit Du Service.

Il impacte positivement l'image de marque, les ventes, et la fidélisation des clients.

Avec les techniques de la Qualité Du Service diffusées par GRC&Co, vous harmonisez et développez vos résultats dans trois domaines fondamentaux :

- La Qualité Du Service
- Le développement des ventes
- Et la fidélisation des clients

Vous développez également :

- Votre Leadership
- Et Votre Esprit Du Service qui « booste » les ventes et fidélise vos clients

Cette stratégie éprouvée vous apporte une culture de l'action, qui permet à chacun, du haut en bas de l'entreprise, de satisfaire les clients comme les collègues, au-delà de leurs attentes, en fournissant un Service d'une qualité sans rivale.

Gilbert Rozès est l'Expert reconnu de la Qualité Du Service. Il est le spécialiste de l'implantation d'un Esprit Du Service durable au sein des entreprises.

Il est l'auteur du best seller : « *Service Client, Bonjour !* », et de 11 autres ouvrages traitant du Service, de la vente, et de la fidélisation.

Conférences, Ateliers, et Formations

Gilbert Rozès intervient auprès d'entreprises nationales, internationales, et PME, en France et dans le reste du monde :

Paris, France :
Tel. : +33 6 66 62 94 92
Fax : +44 70 92 19 09 11

London, UK office :
Tel. : +44 70 92 19 09 05
Fax : +44 70 92 19 09 11

contact@rozes.net
www.rozes.net