

Cycle de formation « PRINTEMPS »

« **Boostez votre satisfaction client !** »

Du 16 avril au 15 juin 2012

Public : Vendeurs en magasin, commerciaux, personnes de l'accueil et des services clients,...



3 modules de formation de 2 jours / soit 6 jours

THEMES	DATES
Améliorer ses techniques d'accueil physique et téléphonique.	16 & 17 avril 2012
Traiter les situations conflictuelles des clients dans un SAV ou à l'accueil.	3 & 4 mai 2012
Anticiper les besoins de ses clients et organiser ses enquêtes de satisfaction. Possibilité d'utiliser MASC [®] . « Mesure anticipation souhaits clients »	14 & 15 juin 2012

Prix global du cycle pour 6 jours de formation de 7 heures soit 42 heures.

2 220,00 € nets de taxe(*) par personne soit 370,00 € / jour.

Ce prix comprend : Les supports pédagogiques, la préparation et le suivi pédagogique, 2 heures de suivi de formation à distance sur SKYPE.

Pour une prise en charge de cette formation, vous devrez faire la demande auprès de votre OPCA. Les formations ont lieu à Orléans mais peuvent animées sur Paris.

Pour vous inscrire, remplir votre bulletin d'inscription avant le 28 février 2012

CONTENU DES MODULES



Module 1

Améliorer ses techniques d'accueil physique et téléphonique.

1. Donner une image de marque favorable de son accueil.
2. Connaître les qualités des utilisateurs du téléphone.
3. Structurer ses appels téléphoniques.
4. Prendre soin de son lieu d'accueil physique.
5. Gérer avec efficacité les attentes.
6. Personnaliser son accueil.
7. Adopter le bon comportement à l'accueil.

Module 2

Traiter les situations conflictuelles des clients dans un SAV ou à l'accueil.

1. Prendre en compte tout motif de mécontentement et d'insatisfaction.
2. Désamorcer le conflit au téléphone.
3. Savoir rester neutre et mettre en avant les faits.
4. Adopter une attitude positive en vue de recherche de proposition.
5. Savoir faire face à l'agressivité.
6. Gérer le stress.
7. Reformuler et faire progresser l'entretien dans le bon sens.
8. Conclure avec courtoisie.

Module 3

Anticiper les besoins de ses clients et organiser ses enquêtes de satisfaction.

1. Savoir identifier son positionnement marketing.
2. Connaître son identité visuelle.
3. Savoir sous quelle image, le client nous perçoit.
4. Déceler ses forces et ses faiblesses externe et internes.
5. Réaliser son enquête de satisfaction : les moyens.
6. Elaborer un questionnaire.

Méthodes pédagogiques interactives sous forme de jeux de rôles et d'exercices participatifs.

**BULLETIN D'INSCRIPTION
INDIVIDUEL**

A retourner par courrier auprès de :

MK FORM
400 Route de Moret
45310 Rouvray Ste Croix

Par Fax : 02 38 80 95 37
E.mail / mk.form45@wanadoo.fr

- Je m'inscris au cycle « Printemps » : « Boostez votre satisfaction client »
- Prix en € nets de taxe /€
- Je souhaite réaliser une autre formation personnalisée et recevoir un devis.

ENTREPRISE

Raison sociale :
Adresse :
Contact : Fonction :
Tél :
Email :
Code APE /SIRET

PARTICIPANT

Prénom : NOM :
Fonction :
Tél : Fax :
E mail :

- Je verse ce jour (date)..... 2012, un acompte de 30 % de€ à l'ordre de MK FORM correspondant au module
J'ai bien pris connaissance des modalités générales d'inscription ci-dessous et m'engage à les respecter.

Date /
Nom du signataire /
Signature et cachet

MODALITES GENERALES D'INSCRIPTION

Conditions générales

Ces modalités concernent uniquement les stages INTER- Entreprises.

Dès réception de ce bulletin d'inscription, nous vous adressons une convention de formation simplifiée à nous retourner signée.

Le nombre de participants par stage sera de 8 personnes maximum.

20 jours avant le démarrage du stage, une convocation sera adressée au participant.

Celle-ci mentionnera le lieu, la date et l'heure de début et de fin de formation.

Conditions financières : stage Inter

Pour valider votre inscription définitive, vous devrez vous acquitter de votre paiement selon les conditions suivantes :

- 30 % à la commande.
- 30 % au démarrage de la 1^{ère} journée de formation.
- Solde de 40 % en fin de formation.

Le paiement doit être adressé à MK FORM – 400, Route de Moret – 45310 Rouvray Ste Croix.

Annulation ou Report

Moins de 10 jours avant la formation ou pour toute absence du stagiaire le jour de la formation, le paiement est conservé dans son intégralité à titre de dédit.

11 jours avant le début de la session, un remboursement partiel de 40 % sera effectué en retenue des frais de dossier.

MK FORM se réserve le droit de reporter les dates ou le lieu si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

Prise en charge financière

Pour les prises en charge par votre OPCA, (DIF, plan de formation, période de professionnalisation,...) vous devrez vous assurer de la constitution du dossier avant le démarrage de la session.

Aucune subrogation de paiement ne sera accordée.

Vous devrez vous engager du paiement de la formation. Une facture acquittée, accompagnée de l'attestation de présence vous sera remise en fin de formation.

Organisation pratique

Les heures d'ouverture des stages :

Matin / De 9 h à 12 h 30 – Après midi / De 13 h 30 à 17 h 00

Le déjeuner est à la charge des participants.

Lieux des formations

Ils vous seront communiqués dès l'inscription.

Dans tous les cas, un plan d'accès vous sera remis avec la convocation.