



**Réseautage inc.**

L'ingénierie organisationnelle

## **Formation pour la direction**

### **D1. Diriger et satisfaire les clients**

**Durée :** 10 heures réparties sur deux demi-journées

**Objectif de la formation :** diriger en fonction de la satisfaction du client

**Travail :** élaborer un projet pour apprendre à diriger en tenant compte de la satisfaction du client

#### **Contenu :**

- Comprendre ce qu'est une entreprise centrée sur les besoins de son client
- Le rôle de la direction pour satisfaire le client
- Le rôle des employés dans la prestation du service à la clientèle
- Les étapes de la gestion centrée client
- Les caractéristiques du service à la clientèle et de l'approche client
- Les comportements des clients insatisfaits
- Les avantages de l'approche client
- Les coûts associés à la perte d'un client
- Les avantages de fidéliser un client

#### **Discussions :**

- Le but de l'entreprise, c'est répondre à un besoin humain
- Les besoins humains se résument aux besoins de base, de sécurité, de réalisation et de connaissances
- Diriger en fonction de la satisfaction des clients
- Le taux de satisfaction des clients et le rôle de la direction

#### **Outils d'apprentissage :**

- Le formateur présente les concepts à maîtriser en utilisant des outils technologiques
- Un portfolio est fourni au participant pour s'engager dans une démarche de développement professionnel tout en se fixant des défis organisationnels

#### **Vous serez en mesure de :**

- Comprendre les différents avantages de se centrer sur les besoins de vos clients
- Mettre en place un projet centré sur les besoins de vos clients
- Avoir des outils pour faciliter votre travail de tous les jours

**Bon succès avec votre réseau de compétences!**