



**Réseautage inc.**

L'ingénierie organisationnelle

## **Formation pour la gestion**

### **G2. Gestion et la satisfaction des clients**

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

**Objectif de la formation :** gérer l'entreprise en fonction de la satisfaction des clients

**Travail :** élaborer individuellement ou en groupe un programme de gestion en fonction de la satisfaction des clients

#### **Contenu :**

- Organiser un programme de gestion centrée client
- Les styles de gestion centrés clients
- Éléments d'une structure de gestion centrée sur le client en 5 étapes
- Des processus et des procédures prioritaires centrés clients
- Les impacts financiers reliés au programme de gestion centré clients
  - o Trouver un nouveau client ?
  - o Répondre à une réclamation d'un client ?
  - o Se disputer avec un client ?
  - o Résoudre un problème client ?
  - o Avoir recours à une assistance juridique ?
  - o Perdre un client ?
  - o Fidéliser un client ?
- Mobiliser l'ensemble de l'entreprise à l'approche « centrée client »

#### **Discussions :**

- Le programme de gestion centrée client
- Les styles de gestion
- Les processus et procédures
- Les impacts financiers
- L'implication de l'ensemble des employés

#### **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 comment gérer en fonction de vos clients
- Connaître les priorités en fonction de vos clients
- Avoir des outils pour faciliter votre travail de tous les jours

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