

# FORMATION DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

## Evaluer la satisfaction client

### Objectif :

Solliciter et accepter les remontées des clients, élogieuses ou critiques, pour pouvoir les transformer en plan d'actions.

### Programme :

- **Identifier et lever les risques et peurs individuelles au questionnement vis-à-vis de la satisfaction des clients externes et/ou internes** : que veut dire pour nous « satisfait ? insatisfait ? », quels sont les critères factuels pour nous ? pour les clients ? quels sont les enjeux ? qu'attendons-nous du client ? que risquons-nous à lui poser les questions ? que risquons-nous à ne pas les poser ? quel statut donnons-nous à l'erreur ? qu'est-ce qu'elle signifie pour nous ?
- **Savoir faire parler le client** : l'art de reformuler, reformuler, reformuler
- **Questionner** de façon pertinente pour repérer les motivations réelles qui sont probablement assez décalées de la réponse technique au besoin
- **Synthétiser** les propos pour prendre acte des remarques par écrit
- Définir un plan d'actions concrètes pour améliorer son service au client

### Méthodes pédagogiques :

- Analyse des cas rencontrés par les participants au travers d'outils d'Analyse Transactionnelle, de Programmation Neuro Linguistique et/ou de Dialogue Intérieur
- Nombreux exercices et mises en situation commentées

### Modalités d'évaluation :

- Evaluation orale individuelle du niveau de chacun en entrée en formation
- Formulation individuelle des attentes en entrée en formation
- Mises en situation en cours de formation selon les cas des participants
- Evaluation individuelle orale et écrite de fin de formation



**Prérequis :** Aucun

**Public :** Conseillers, commerciaux

**Durée :** 1 jour

**Effectif :** 4 à 12 participants

**Dates et conditions d'accès :** conditions d'inscription et dates de réalisation à définir avec l'entreprise

**Accessibilité :** pour les personnes en situation de handicap, merci de prendre contact pour étudier votre demande et les besoins de compensation.

**Règlement intérieur :** le règlement intérieur de l'entreprise accueillante s'appliquera lors des formations.

Tous mes programmes sont réalisés sur-mesure pour répondre à vos besoins.

Proposition et devis sur simple demande.

**Intervenante et Contact :**

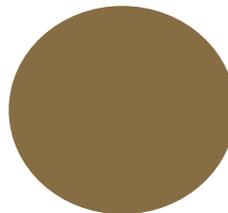
a.maire@amconseiletcoaching.fr



**AM.Conseil**  
Formation & Coaching

**E.I. Angélique MAIRE**

6 Bis Chemin de la Fosse Ponchon  
60280 CLAIROIX  
Tél : 06.18.99.94.63



**Site internet : [amconseiletcoaching.fr](http://amconseiletcoaching.fr)**

---

**FORMATION DEVELOPPEMENT COMMERCIAL**  
**Evaluer la satisfaction client**