



Formation « Responsable relation client »

Définition de l'action :

Ce cycle de formation aborde toutes les facettes de la relation client et vous permet de vous approprier l'ensemble des missions avec une vision globale et structurée. Cette formation complète vous permettra de réussir dans la fonction de Responsable Relation Client.

Objectifs :

- Cerner toutes les dimensions de la fonction de Responsable Relation Client.
- Acquérir des méthodes et des outils pour développer la relation de l'entreprise avec ses clients :
 - écoute client ;
 - traitement des réclamations ;
 - expérience client et qualité de service ;
 - bonnes pratiques internes ;
 - pilotage de la performance.
- Créer les conditions pour motiver ses équipes à pleinement satisfaire et fidéliser les clients.
- Faire avancer ses projets pour la relation client de son entreprise.

Profil :

- Responsable Relation Client en prise de fonction.
- Cadre en charge de la relation client ou désirant prendre en charge cette responsabilité. Cadre marketing et commercial. Responsable ADV, SAV, Qualité, chef de projet.

Pré-requis : Une première expérience de la vente est nécessaire

Moyens pédagogiques et modalités d'évaluation :

- Support PPT /Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situations pratiques à partir d'études de cas
- Travaux réalisés en animation de groupe

Durée : 10 jours (70 heures) **Dates et lieux :** A définir avec l'entreprise **Groupe :** 8 personnes maximum

Accessibilité : Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation

Formatrice : Elodie TAMBORINI **Contact :** elodie@gtformations.com

Tarif : Consulter notre site internet www.gtformations.com

www.gtformations.com
elodie@gtformations.com