

OBJECTIF :

- Développer une culture partagée de service client
- Piloter la satisfaction et l'expérience client tout au long du parcours dans une perspective durable
- Valoriser le portefeuille client par l'exploitation des données client dans le respect de la réglementation

PROGRAMME DE LA FORMATION :

- Agir en tant que membre de l'équipe relation client (14 heures - 2 jours)
- Intégrer la satisfaction client dans la réussite de la relation commerciale et la réputation de l'entreprise
- Piloter sa relation client au moyen d'indicateurs
- Traiter les réclamations client pour optimiser l'activité
- Exploiter de façon pertinente les outils de la relation client
- Agir en tant que responsable de l'équipe relation client (14 heures - 2 jours)
- Asseoir la réussite de la relation client sur la cohérence globale de l'organisation (outils, processus, communication, structure organisationnelle...)
- Optimiser l'expérience client par la mise en place d'un processus d'amélioration continue
- Contribuer à la diffusion de la culture client au sein de l'organisation
- Faire évoluer les outils de la relation client

PUBLIC CONCERNÉ :

Professionnels (salariés, indépendants, demandeurs d'emploi) dans le domaine du marketing et de la vente qui souhaitent développer leurs compétences professionnelles ou obtenir un Bac+3 (avec complément VAE) : Responsable marketing digital, responsable d'entreprise, assistant e-marketing, animateur marketing et commercial de site internet, animateur de sites internet et de réseaux sociaux, community manager. Chargé de clientèle, chargé de communication E-Boutique, vendeur, assistant chef de rayon, métiers du management de la relation client, etc.

PRÉREQUIS :

Niveau requis : Baccalauréat ou équivalent - Une expérience professionnelle dans le domaine du marketing, de la vente ou du web.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION :

- Épreuve orale (présentation devant un jury)

RECONNAISSANCE :

Certification / Diplôme inscrit-e au RNCP ou RS

ORGANISATION :

Durée de formation :

28h • 4 jours

Dates de sessions :

À définir

Lieu de réalisation :

IUT : À L'IUT

TARIFS PROPOSÉS :

€ Tarif horaire par groupe :

220 € HT/h

€ Tarif horaire par participant :

24 € HT/h