

# Communication et satisfaction client

## Comment améliorer sa relation client en investissant dans sa communication et cohésion internes ?

Avoir une communication interne efficace au sein de l'équipe en charge de la gestion de la relation client est un prérequis nécessaire pour développer la satisfaction client. C'est pourquoi travailler sur la cohésion d'équipe et sa communication interne constitue un réel levier d'action pour améliorer la relation client.



### LE MOT DU RÉFÉRENT

Cette formation est l'occasion pour les participants d'échanger dans un cadre privilégié tout en découvrant les bonnes pratiques de la communication et en s'exerçant lors de mises en situation ludiques.



### Contenus

#### 1 / Les bases de la communication

Découvrir l'écoute active et ses pratiques en prenant conscience de son cadre de référence.

#### 2 / La mission de l'équipe

Identifier et se mettre d'accord collectivement, sur les valeurs, activités et objectifs de l'équipe.

#### 3 / La formalisation de la feuille de route

Construire collectivement un plan d'actions pour améliorer sa communication et la satisfaction client



### Objectifs

- Prendre conscience des enjeux de la communication et de l'importance de se mettre d'accord, de s'aligner au sein de l'équipe
- Clarifier les engagements pris collectivement pour améliorer les résultats
- Formaliser un cadre de travail commun



### Méthodes

Apport théoriques, exercices pratiques, réflexion collective



### Prérequis

Pas de prérequis



### Pour qui ?

Équipe en lien avec la clientèle



### Vérifier la validation des acquis

- Quizz sur les apports théoriques
- Feedback sur les mises en situation



### Coût par participant

790 € HT



### Durée

2 jours / 9h - 17h



### Dates

A venir



### Lieu

Présentiel



### CONTACT

formation-implid@implid.com

**Délais d'accès :** Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 60 jours maximum.

**Accessibilité :** Nous contacter pour toute demande d'adaptation spécifique aux personnes en situation de handicap.