



RÉALISER OU SUIVRE LA RÉALISATION D'UNE PRESTATION EN ASSURANT LA SATISFACTION CLIENT

OBJECTIF DE LA FORMATION

À l'issue de la formation l'apprenant doit savoir :

- Identifier des actions à entreprendre pour satisfaire la demande
- Identifier des contrôles à effectuer pour que la demande soit réalisée correctement
- Traiter directement ou faire traiter des réclamations
- Identifier des situations, des événements susceptibles de générer des dysfonctionnements
- Identifier une façon de pallier un critère non satisfait



C.F.A BY CATALYSE

CONTENU DE LA FORMATION

- Organiser la réalisation de sa prestation pour délivrer une prestation à chaque client pris en charge
- S'assurer de la qualité de la prestation réalisée
- Identifier les points d'amélioration à apporter à la prestation
- Traiter ou faire traiter les réclamations, remarques des clients durant la prestation
- Réagir en temps réel aux aléas, aux dysfonctionnements en identifiant les conséquences sur l'organisation du travail et alerter la hiérarchie en tant que de besoin
- Identifier tout dysfonctionnement et y apporter une solution y compris en sollicitant son responsable
- Identifier, repérer des événements indésirables, des dysfonctionnements par analogie avec des situations observées antérieurement afin d'anticiper leur résolution
- Contribuer à fidéliser le client en positionnant sa satisfaction comme principal objectif de la réalisation de la prestation.