

Durée

- 2 jours (14 heures)
- Option :
- 0,5 jour (3,5 heures) de suivi

Public

- Responsables ADV et Service Clients

Objectifs

- Optimiser son management et construire la culture clients des équipes dédiées aux services clients et ADV

Méthodes pédagogiques

- Exposés théoriques, partage d'expériences entre les participants, mises en situation, tests.
- Option : ½ journée sur le lieu de travail pour faire un point sur les progrès réalisés et les axes d'amélioration à travailler en situation réelle.

Intervenant

- Consultant expert dans la Direction de Services Clients et de Services Après-ventes

Lieu

- Chez EvryWare ou en entreprise

Gérer son service pour atteindre la satisfaction du client

La mission du responsable Service clients

- La Politique du « Service Clients » au sein de l'entreprise
- Ses marges d'actions - Ses missions d'ordre général
- A ne pas faire

L'équipe

- Autodiagnostic par l'équipe – Son propre diagnostic
- Recouplement avec le feedback des clients

Poser les bases de son management

- Définir sa propre définition du Service à rendre aux Clients
- Adhésion de son équipe
- Définir son plan d'actions
- Mettre en place une réunion de suivi (brainstorming)

Le Brainstorming

- Cadre clairement défini
- L'harmonisation avec l'interlocuteur
- Faire passer un message fédérateur et motivant
- Les messages « personnels »
- Savoir conclure
- Gérer l'« élément » perturbateur »
- Le brainstorming au niveau de l'entreprise

Motiver

- L'influence de son style de management sur la motivation de l'équipe
- Adapter son style à celui de ses collaborateurs
- L'écoute et l'empathie
- La formation - Les récompenses

Le conflit avec un collaborateur difficile

- Reconnaître le profil de son interlocuteur
- Recadrer sans agressivité

Changement de politique

- A éviter
- Adhésion
- Motivation

Questions des participants