

## ***COMMUNICATION ENTRE L'ENTREPRISE ET SES CLIENTS***

Aucune description

*Niveau* : MasterClass

*Prix* : à partir de 0,00 Ar HT

*Durée* : jours | 16 heures

*Place* : 15 à 25 personnes

### **Sessions**

### **Objectifs de cette formation**

- Comprendre à leur niveau et dans leur champs d'activité respectif sur quoi la satisfaction du client repose et de savoir comment la mesurer au sein de son département ou service.
- Assimiler et appliquer quelques outils de mesure et de réaction en vue de la satisfaction des clients.
- Communiquer efficacement avec les dirigeants d'entreprise.
- Définir des liens d'interaction permettant d'entretenir les relations et de fidéliser le client.

## **Programmes de cette formation**

- - COMMUNICATION ENTRE L'ENTREPRISE ET SES CLIENTS

- ? Les techniques et bonnes pratiques pour une posture orientée client

- ? Une expérience client d'exception axé sur la fidélisation

- ? Traitement efficace des commandes

- ? Outils de calcul de la satisfaction client.

- ? Notions de supply chain (Les WMS, les WCS et les MES)

- ? Méthodes et pratiques reconnues dans la gestion des relations client