

CLIENTissim□ Success Service

Parce que tu veux plus que des clients, tu veux des clients fidèles.

Cette formation est dédiée aux Customer Success qui découvrent un nouveau métier et qui souhaitent structurer leur nouveau poste.

Tu retrouveras dans cet accompagnement tout ce dont tu as besoin pour :

- comprendre les besoins de tes clients idéaux
- mettre en place des standards de service
- construire les appels clients
- créer les lignes directrices

Formateur : Cédric Aubray

Objectifs visés

- Confectionner les profils des clients idéaux
- Déterminer les motivations d'achat des clients
- Distinguer la segmentation des clients
- Acquérir le savoir-faire pour créer des interactions clients de haute qualité
- Diagnostiquer les besoins des clients
- Présenter des solutions adaptés
- Discuter les objections des clients
- Résoudre le mécontentement des clients
- Expérimenter les étapes de service
- Construire des argumentaires téléphoniques
- Créer des relations durables avec les clients
- Construire le guide des bonnes pratiques client
- Consevoir les modèles de réponses aux e-mails

Méthode d'évaluation

- Cas pratique

Déroulé pédagogique

Journée 1

- Client Star

Journée 2

- Étapes de service

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : contact@tousformateurs.fr

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État



Journée 3

- Appels clients

Journée 4

- Création des lignes directrices

Informations complémentaires

Durée : 8 heures de formation sur 4 jours

Pré-requis : Pas de pré-requis

Public concerné : Customer Success Junior

Tarif 4 000,00 € HT (Exonération de TVA - Art.261.4.4° a du CGI)

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : contact@tousformateurs.fr

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État