

« Avoir le sens du client et aller dans son sens ! »



Une réponse : **La formation « Enchantement clients »**
ou toute autre formation sur la relation client.
Pourquoi ?

Car nos structures du CHR sont et seront de plus en plus confrontées aux enjeux de la relation client, puisque les clients sont de mieux en mieux informés pour déterminer ce qu'est une expérience client réussie. La clientèle sera plus exigeante en matière d'expérience client, surtout au niveau du service à la clientèle.

Nous ne pouvons plus ignorer la **GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC)** dans nos établissements.

Comment offrir à nos clients une **expérience personnalisée** ?
Il faut apprendre à mieux connaître nos clients pour leur offrir un **service personnalisé** qui matchera avec leurs **besoins**.

Aucune entreprise ne peut survivre sans client !

Les priorités de nos entreprises :

Conquérir de **nouveaux clients**, les **fidéliser**

S'assurer du **bonheur de nos clients** et du **bien-être de nos collaborateurs**

Savoir **écouter** nos clients **et analyser leurs attentes** pour leur témoigner qu'ils sont importants pour notre entreprise, pour l'équipe.

Est-ce important pour notre image de marque, notre E-réputation ? OUI

Le client a plus que jamais besoin de vivre **une expérience client plus humaine**, même si nous savons que les technologies ont amélioré la gestion et la rapidité de nos services.

Notre réactivité, face aux demandes clients : Répondre rapidement aux demandes et aux questions de nos clients, est non négociable.

Il faut aussi savoir se **différencier** de ses concurrents et éviter de « yelder » en fonction de ses concurrents.

Alors Enchantez vos collaborateurs avec cette formation, donner un sens à leurs objectifs et partagez votre vision pour qu'à leur tour, vos clients soient enchantés !

La formation est à considérer comme la pierre angulaire de la performance : Une équipe professionnelle et motivée donnera le meilleur d'elle-même pour servir nos clients et leur faire vivre la meilleure des expériences.