

# IFF CV24

## MANAGER LA RELATION CLIENT AU QUOTIDIEN



### PUBLIC CIBLÉ

Encadrants et managers de proximité.



### OBJECTIFS

- Manager ses équipes pour satisfaire et fidéliser les clients en développant l'attitude de service
- Améliorer l'encadrement et l'animation des équipes commerciales
- Booster et motiver au quotidien ses équipes commerciales



### PRÉREQUIS

IFF TV103: Dimensions Chef d'équipe.



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices de mise en situation avec un accompagnement en mode coaching, échanges sur les situations vécues, ancrages et partages de pratiques professionnelles.



**DURÉE:** 2 Jours



### PROGRAMME

- Être orienté client : développer l'attitude de service de ses équipes pour une expérience client réussie
- Rehausser la qualité de service délivrée grâce à la mobilisation des « soft skills »
- Situer le rôle de l'encadrant et son équipe dans la relation client
- Pratiquer les actes clés du management de proximité : Le feedback, l'entretien de performance, le recadrage, la reconnaissance
- Animer et responsabiliser son équipe au quotidien
- Piloter le progrès continu de l'activité commerciale

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Non**