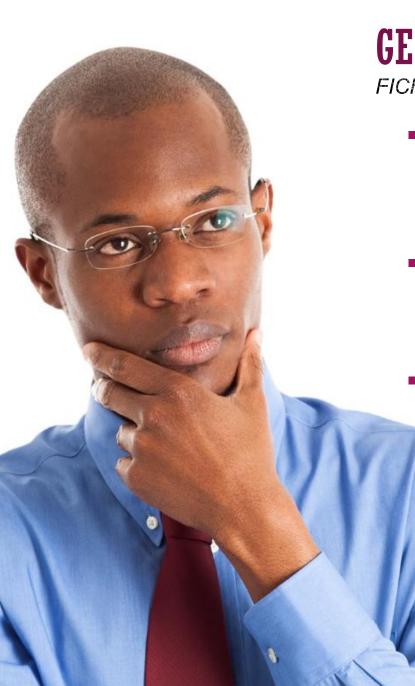


# CERTIFICATS DE COMPÉTENCES FEDE







## GESTION DE LA RELATION CLIENT

FICHE N° 3423

### OBJECTIFS

- Accentuer la personnalisation et l'individualisation de la relation client
- Développer les techniques de communication et de fidélisation
- Gérer les insatisfactions clients

### VALEUR AJOUTEE

- Développement des compétences organisationnelles et comportementales
- Optimisation et essor de la qualité du service client

#### PROGRAMME

- 3 modules
  - Organisation optimisée de la relation client
  - Développement d'une communication efficace au service de la qualité de larelation
  - Gestion des insatisfactions clients

#### Modalités

- Dispensés en continu inter / intra
- Durée
  - de 1 à 21 jours en fonction du niveau des apprenants et des objectifs