



# CERTIFICATS DE COMPÉTENCES FEDE



Federation for **ED**ucation in **E**urope  
Fédération Européenne Des Ecoles

# 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 la relation
- 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

