

Marketing & Communication

- La relation client, agir sur la qualité et la satisfaction (1 jour)
- Réussir ses supports de communication (2 jours)

Durée : 21 heures

Prérequis : aucun prérequis

Programme :

LA RELATION CLIENT

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
- Gestions des réclamations et insatisfactions
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention
- Analyse et étude de cas, mise en situation avec le cas de clients difficiles

LES SUPPORTS DE COMMUNICATION

- Définir ses objectifs et son message
- Quelles documentations pour quelles cibles
- Les documentations Print
- Les documentations Web et Digital
- Rédiger les textes
- Optimiser l'impact des mots et des images en Print, Web ou Digital

Coût HT par jour et par personne (stagiaire) : 350 € jour / stagiaire

Intégralement pris en charge par l'AGEFICE et sans avance de fonds à réaliser

Méthodes pédagogiques

Cours théoriques. Exercices d'application. Supports de cours.

Modalités d'organisation de l'action :

1ère session : 25 avril, 2 et 9 mai 2017

2ème session : 11, 18 septembre et 2 octobre 2017

Lieu à définir en fonction des inscriptions (Lorient, Vannes, Pontivy, Ploërmel, Auray, Quimper)

Contact : Florian LE BOUDOUIL, Responsable Pôle Gestion de l'entreprise

f.leboudouil@morbihan.cci.fr 0297640454