



# DÉVELOPPER L'ORIENTATION CLIENT DANS MON ÉQUIPE

ESSEC n°2 dans le classement national du Figaro-Etudiant et au 8<sup>ème</sup> rang mondial selon le classement Executive Education du Financial Times

CrossKnowledge leader européen du développement des compétences de management et de leadership par les nouvelles technologies d'apprentissage

Le service est en train de devenir la principale arme de différenciation des entreprises, tout particulièrement dans les économies post-industrielles en concurrence avec les pays émergents. Un des meilleurs moyens pour l'entreprise de se différencier face à la concurrence est en effet d'offrir un service de qualité, qui réponde à l'attente des clients. Cela exige d'être à l'écoute des clients pour identifier leurs attentes, mais aussi une organisation permettant de satisfaire à ces attentes. Pour qu'une stratégie orientée client soit optimale, il faut que l'entreprise dans son ensemble, à chaque niveau, soit tournée vers la satisfaction du client. Au quotidien, c'est à chaque manager de montrer l'exemple, de relayer la priorité client à son équipe et de traduire ce que cela veut dire en terme d'organisation et de comportements. Conçu avec l'un des spécialistes mondiaux des stratégies de service, ce programme vous explique comment vous y prendre pas à pas, pour transformer la culture de votre équipe et organiser son travail autour des préoccupations du client final.



## Ce programme certifiant s'adresse à :

- des managers de business unit
- des managers de proximité
- des chefs de projet

## À l'issue de ce programme, vous serez capable de :

- analyser les axes de progrès possibles pour une meilleure orientation client dans votre équipe
- manager l'activité pour qu'elle soit orientée client
- maîtriser les fondamentaux de communication indispensables pour bien manager les personnes
- manager les personnes pour qu'elles soient orientées client

**Le certificat de management validera l'acquisition des compétences visées par ce programme certifiant.**

## Les bénéfices de ce programme certifiant :

- vos équipes sont plus autonomes et plus engagées à servir le client
- vous contribuez à la fidélisation des clients et à l'image favorable de l'entreprise
- vous alignez votre équipe sur la stratégie de votre entreprise

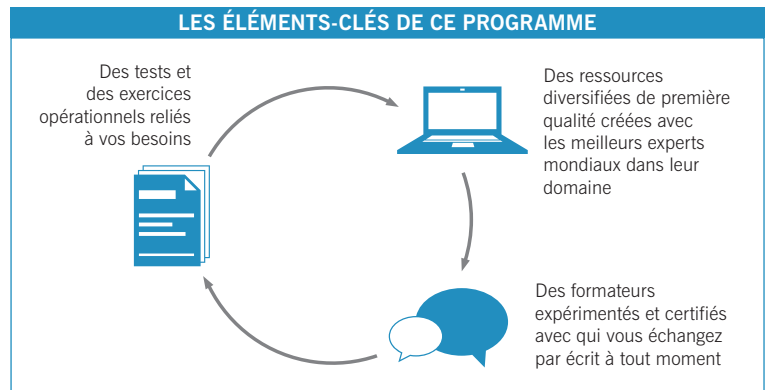


## PARCOURS PÉDAGOGIQUE SUR 3 MOIS (21H)

Un mail de bienvenue vous transmet vos identifiants qui vous permettent d'accéder au site de votre programme de formation.

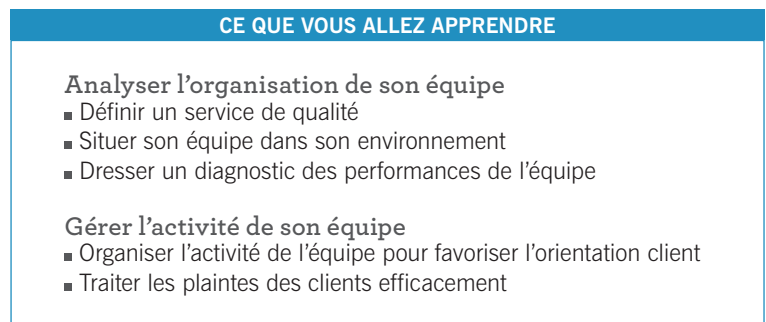
### 1 Je fais le point

Évaluez votre niveau initial et exprimez vos attentes vis-à-vis du programme afin que votre formateur vous conseille un parcours personnalisé.



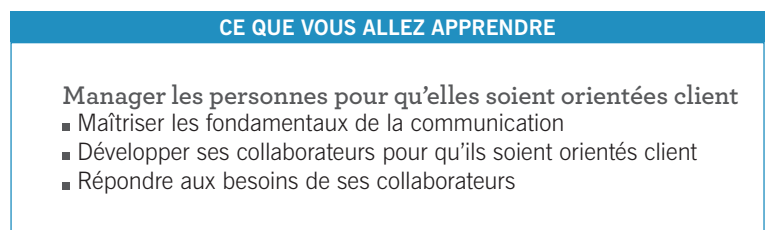
### 2 Je maîtrise les fondamentaux

Formez-vous et mettez en pratique les fondamentaux en bénéficiant de l'expérience et des conseils de votre formateur.



### 3 J'approfondis mes acquis

Consolidez les compétences acquises et approfondissez-les. Repartez avec un plan d'action prescrit par votre formateur.



### 4 Je reçois mon certificat

Le formateur évalue vos progrès tout au long de votre parcours de formation. À l'issue de celui-ci, vous recevez un certificat attestant des compétences acquises.

