PATIENT CLIENT



LA SATISFACTION CLIENT / LE SERVICE

LA NOTION DE SERVICE CLIENT

INFORMATIONS ET TARIFS

Ref :	15085
Type :	Sur site (intra)
Public :	Tout public
Formateur :	Spécialiste de la relation client
Durée :	1 journée (7 heures)
Groupe :	jusqu'à 12 participants
Tarifs :	Sur site : 1 400 € net* par groupe
Modalités :	Evaluation des attentes du niveau en début de session Evaluation des acquis Questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation Attestation de formation
Accessibilité :	Besoins spécifiques ou compensation handicap, nous contacter

* Exonération de TVA sur la formation.
Tarif net hors frais de déplacement du formateur.

COMPETENCES VISEES ET OBJECTIFS

Identifier les enjeux d'une relation de qualité
Comprendre les attitudes qui font la différence
Connaitre les principaux outils et techniques du service client

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et contextuels, retours d'expérience
Echanges avec les stagiaires
Cas pratiques, mises en situation, jeux de rôle

PROGRAMME

INTRODUCTION

L'hospitalité
Les enjeux d'une relation client de qualité

UN PATIENT ? UN CLIENT ?

Les différents types de patients/clients, clients VIP
La notion de patient consommateur

SAVOIR ACCUEILLIR UN PATIENT COMME UN CLIENT

Personnaliser sa prise en charge
Identifier les motivations d'un individu
Répondre à « son cas »
Notion de satisfaction client
Notions de vente individualisée (one to one)
Notions de service client

LA SATISFACTION CLIENT

Les indicateurs de la satisfaction client
Le questionnaire de fin de séjour
L'amélioration de la qualité
La notoriété de l'établissement et de son personnel

LA RELATION CLIENT

Quel intérêt pour l'institution
Quel intérêt pour le patient
Quel intérêt pour le soignant

COMMENT SE POSITIONNER EN TANT QUE SOIGNANT

OPTION : LA « CHAMBRE VIP » DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT

Pourquoi proposer des chambres « haut de gamme » ?
Les particularités d'un client en chambre « haut de gamme »
Les atouts d'une offre hôtelière premium
Analyse des forces et faiblesses de votre offre
Argumentation adaptée