



# LA SATISFACTION CLIENT / LE SERVICE

LA NOTION DE SERVICE CLIENT

## 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

## 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.

## 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