USAS02 - Le client au coeur de la stratégie des entreprises

Mis à jour le 21-07-2023

Code : USAS02

Unité spécifique de type cours

5 crédits

Responsabilité nationale :
EPN09 - Economie Finance Assurance Banque (EFAB) / Miriam ZOUARI

Contact national :

École nationale d'assurance (ENAss)

41 rue gay Lussac
75005 Paris
01 44 10 78 22
Sophie Fournier
sophie.fournier5@lecnam.net

Présentation

Objectifs pédagogiques

S'approprier la dimension de la relation client dans la stratégie de l'entreprise.

Sensibiliser à la nécessité d'identifier les différents vecteurs de la connaissance du client et se les approprier.

Identifier les leviers de la qualité de service pour fidéliser le client.

Maîtriser la démarche de conception de la solution adaptée aux besoins du client.

Se familiariser avec l'intégration du " sens du client " dans l'organisation de l'entreprise et notamment la fonction marketing.

Programme

Contenu

La relation client et ses outils

Le développement d'une culture, d'un état d'esprit client
Le rôle des collaborateurs de contact

Les pré-requis à la prise de décision

Les techniques de questionnement

L'accompagnement des collaborateurs

La délégation et les moyens au service d'un objectif

Le reporting et la remontée d'information terrain

La continuité de service

La prise de décision dans une entreprise

L'exploitation des informations et l'alimentation de la stratégie

L'entretien vente et la négociation

La qualité de service et les risques d'incohérence

La gestion des désaccords et des conflits

La déontologie

Modalités de validation

- Contrôle continu
- Examen final