legein



Nous améliorons votre relation client

★★★★★

Ils nous font confiance

maeva INDIGO orange komilfo free PRO



Selon vos besoins

Nous améliorons la qualité de la relation client pour :

- Fidéliser vos clients
- Améliorer l'expérience client
- Éviter l'accumulation des réclamations et la réitération des contacts

Nous nous immergeons dans votre entreprise pour :

- Analyser la qualité conversationnelle des conversations produites
- Produire des simulations issues de la situation de travail
- Refléter votre signature relationnelle
- Ancrer les dispositifs dans la durée

Nous auditons et conseillons votre entreprise pour :

- Optimiser vos référentiels d'évaluation de la relation client
- Améliorer le management de votre service client
- Piloter ses indicateurs et sa démarche qualité



Une approche moderne de la relation client

Nous sommes un organisme de formation spécialisé en relation client, avec une très forte expertise en digital.

•

À rebours des discours robotiques et du jargon technico-administratif, nous misons sur une approche **qualitative** et **performante** de la relation client et vous aidons à répondre **de façon naturelle**, fluide et pertinente.

•

Une meilleure relation client, ce sont des clients fidélisés, une diminution des réclamations, une baisse de la réitération des contacts. En somme, une amélioration significative de la **rétention** et du taux de **satisfaction client**.

•

Toutes nos formations sont **personnalisées** à votre contexte et la moitié du temps est consacrée à des **mises en situation** pour faciliter le transfert des acquis vers le poste de travail.

•

Vos équipes sauront mener des conversations **agréables à lire**, accueillir les messages difficiles et répondre aux réclamations, même les plus complexes.

Nos solutions

Formations sur deux jours

Tarif intra-entreprise : 1395 € HT/jour, jusqu'à 8 participants
Tarif inter-entreprise : 995 € HT par participant



Relation client

Bien communiquer sur les canaux :

- Messaging
- Réseaux sociaux
- Mail / formulaire
- Téléphone
- Chat



Management

- Évaluer et coacher une équipe de conseillers

Formation en une journée

Tarif intra 1395€ HT par groupe, tarif inter 495€ HT par participant

Gestion des conflits

- Conduire une conversation avec un client en tension



Organisme certifié Qualiopi

Votre OPCO (opérateur de compétences) peut financer tout ou partie de vos formations.
Nous vous accompagnons dans cette démarche pour faciliter son émission et sa gestion.

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Formez vos équipes avec les meilleurs

IKEA PMU OUIGO
SFR CANAL+ bouygues



Josselin Abrivard

15 ans d'accompagnement des grandes marques sur leur relation client digitale, du conseiller au dirigeant.

EDF Carrefour fnac
TF1 DARTY EUROSPORT



Mathieu Leroux

20 ans d'expérience au service de la relation client de grands groupes au téléphone, en boutique et canaux digitaux.

98,4%

de nos apprenants ont trouvé nos **formations utiles**

99,5%

de nos apprenants **recommandent** nos **formations**