



Programme Booster TPE

Booster relation client

Le +

Cet accompagnement personnalisé s'appuie sur des référentiels qualité reconnus de votre secteur d'activité (commerce, hébergement, restauration, séminaires, etc.).

Vous souhaitez développer votre activité en valorisant votre savoir-faire et en maximisant l'expérience vécue par votre client ?

L'accompagnement Booster relation client vous permet d'évaluer, grâce à un référentiel qualité éprouvé, les différentes étapes du parcours client et des relations que vous entretenez avec lui à chacune d'entre-elles. A partir de constats factuels, votre conseiller élaborera avec vous un plan d'actions pour améliorer vos pratiques et vous préparer à une visite «mystère» (pour bénéficier d'un audit externe Qualité Tourisme et obtenir cette marque nationale, vous rapprocher de votre conseiller tourisme).

OBJECTIFS

- Evaluer le niveau de satisfaction de vos clients.
- Améliorer la relation client pour développer votre chiffre d'affaires.
- Bénéficier de regards extérieurs (conseiller CCI et visiteur «mystère» - hors Qualité Tourisme) pour évaluer la qualité du parcours client.
- Motiver et stimuler votre équipe autour d'un défi partagé.
- Obtenir la marque Qualité Commerce et être ainsi identifié comme un commerçant professionnel de qualité (80 % minimum au résultat de la visite «mystère» sans note éliminatoire ; vous rapprocher de votre conseiller).

vous préparer à la visite «mystère» (hors audit Qualité Tourisme).

Cela peut concerner par exemple l'accompagnement :

- au suivi de la satisfaction,
- à l'identification de l'ensemble du parcours client, au traitement des «points critiques» et des leviers de prescription de votre établissement,
- à la mise en place de principes d'excellence de service.

Un bilan est réalisé à l'issue de l'accompagnement et dresse les préconisations d'actions.

Documents remis : résultats d'audit, plan d'actions, bilan du plan d'actions et préconisations. Accès à des ressources techniques et des outils selon votre projet.

TARIF



150 € HT

soit 180 € TTC

80 % du coût réel de l'accompagnement est pris en charge par le Conseil régional Hauts-de-France et le Feder dans le cadre du plan Booster TPE



PUBLIC

Entreprises de plus de 3 ans et de moins de 10 salariés



DUREE

2,5 jours d'accompagnement dans l'entreprise

UN ACCOMPAGNEMENT EN 2 ETAPES

- 1 **Une demi-journée pour réaliser un audit à blanc** avec votre conseiller sur la base d'un référentiel qualité.
- 2 **Un forfait de 2 jours pour établir un plan d'actions adapté**, vous accompagner dans sa mise en œuvre et

Pour aller plus loin

5 autres accompagnements sont proposés dans le cadre du programme Booster TPE :
Booster gestion, Booster numérique, Booster performance commerciale, Booster ressources humaines, Booster transmission.

Votre contact de proximité

CCI AMIENS-PICARDIE

Albert BELAID
03 22 82 22 43
albert.belaid@amiens-picardie.cci.fr

L'ensemble de notre offre en ligne
hautsdefrance.cci.fr



CCI HAUTS-DE-FRANCE



CCI AMIENS
PICARDIE

Cette action est cofinancée par l'Union européenne

Région Hauts-de-France