

legein



**Nous améliorons  
votre relation client**



Ils nous font confiance

INDIGO

orange



kamilfo

free

PRO

maeva



# 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 **réétention** 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 par :

- 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



## Éligibles au financement public

Notre certification permet à votre OPCO de **financer** tout ou partie de vos formations.

Nous vous accompagnons dans cette démarche pour faciliter son émission et sa gestion.

**Qualiopi**  
processus certifié

FR RÉPUBLIQUE FRANÇAISE