

L'ADHÉRENT EN SPSTI : SES MYSTÈRES, SES CROYANCES ET SES ATTENTES

Qui sont vraiment vos adhérents, qu'attendent-ils du service ? Deux heures sur les logiques d'offres, sur ce qui relève de la cotisation ou de la facture, et sur le rôle de chacun dans la qualité de la relation.

INFORMATIONS			PROGRAMME (2H)		EV002
Public Tout collaborateur en SPSTI		Modalités et tarifs - En distanciel : 150€ HT - Intra-entreprise : nous consulter			
Dates Consultez notre site web	Lieux Séminaire distanciel	Prérequis Aucun prérequis nécessaire			
Objectifs À l'issue de ce webinaire-conférence, les participants sauront qui sont les adhérents de leur SPSTI et ce qu'ils attendent du service, comprendre les logiques d'offres (socle, complémentaire, spécifique) et ce qui relève de la cotisation ou de la facturation, et mesurer le rôle que chacun joue, quel que soit son métier, dans la communication et la qualité de la relation à l'adhérent.					
Méthodes d'évaluation - Évaluation par quiz en direct - Questionnaire de satisfaction		Méthodes pédagogiques - Apports structurés et interactifs - Exemples commentés en direct - Sondages et questions-réponses			
L'adhérent : qui est-il, qu'attend-il de nous ? - Le tissu des adhérents d'un SPSTI : TPE, PME, grandes entreprises, des attentes et des réalités très différentes. - Le parcours adhérent : de l'adhésion au renouvellement, les moments de vérité où se joue la confiance. - Ce que les adhérents perçoivent de nous : chaque contact compte, quel que soit le métier.					
Les logiques d'offres : comprendre ce que nous proposons - Offre socle, offre complémentaire, offre spécifique : ce que la loi du 2 août 2021 a structuré. - Ce qui relève de la cotisation et ce qui se facture : les repères pour répondre juste aux questions des adhérents. - Savoir présenter simplement la valeur du service : ce que l'adhérent y gagne concrètement.					
La communication à l'adhérent : l'affaire de tous - La posture de service à chaque point de contact : accueil, visites, interventions, échanges téléphoniques et écrits. - Savoir orienter : à qui renvoyer une demande, une réclamation, un besoin détecté chez un adhérent.					