

# PROFESSIONNALISER SA RELATION CLIENT



## 2 jours

### LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

#### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### DÉCOUVRIR LES COMPOSANTES DE LA RELATION CLIENT

- › Identifier les différents profils de sa clientèle

Exercice de réflexion : définir les attentes et besoins de la clientèle commerciale

- › Développer une communication positive ; éviter les pièges !

Cas pratique : rassurer un client

- › Instaurer une relation de confiance auprès de son interlocuteur

#### PROPOSER UNE QUALITÉ DE SERVICE DANS LA RELATION CLIENT

- › Qualifier les aptitudes et postures optimales de la relation client

Jeux : Mastermind de la qualité de service

- › Questionner et reformuler

- › Accroître la satisfaction de son client

#### MENER UN ENTRETIEN EFFICACE AUPRÈS D'UN CLIENT

- › Optimiser la qualité d'un entretien téléphonique (appel entrant et sortant)

Jeux de rôle : structurer un échange téléphonique

- › Assurer un face à face efficace

- identifier l'impact de sa communication non verbale
- développer la confiance de son interlocuteur

#### GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- › Répondre à une réclamation

Jeux de rôle : gérer la réclamation d'un client

- › Dire non sans agressivité

- › Désamorcer la colère d'un client

- › Gérer ses émotions et garder son calme

#### OBJECTIFS

Intégrer les composantes de la relation client dans ses pratiques.  
Communiquer efficacement pour instaurer un climat de confiance.  
Proposer une qualité d'accueil physique et téléphonique.  
Gérer les situations difficiles dans la relation client.

#### LES PLUS DE CETTE FORMATION

Deux jours de formation dédiés à optimiser la satisfaction client  
De nombreux jeux de rôles et exercices permettant aux participants d'intégrer les bonnes pratiques

#### PUBLIC ET PRÉREQUIS

Responsables et collaborateurs souhaitant se perfectionner en relation client, toute personne amenée à être en contact physique ou téléphonique  
Il est nécessaire de disposer d'une pratique de la relation client

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

#### SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation  
Évaluation à chaud et à froid

#### TARIFS

1 550 € HT - Réf : MPC-PREC

Validité : 30 juin 2024

#### PROCHAINES SESSIONS

**Formation à distance :**  
les 15 et 16 octobre 2024

**Paris Montparnasse :**  
les 4 et 5 juin 2024  
les 12 et 13 décembre 2024

