

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

Participant(e)

Mme M. Nom.....
Prénom.....
Fonction.....
E-mail
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)
Tél. (ligne directe).....
Tél. mobile (pour infos de dernière minute).....

Merci de nous indiquer si nous devons prévoir des mesures à mettre en œuvre pour les personnes nécessitant des aménagements particuliers :

Entreprise / Établissement

Raison sociale.....
Adresse.....
Code postal | | | | | Ville.....
Téléphone..... Fax.....
N° d'identification (TVA intracommunautaire).....
Code APE / NAF..... N° Siret | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Responsable de l'inscription

Mme M. Nom..... Prénom.....
Service/Fonction.....
Tél. (ligne directe)..... E-mail.....

Facturation/Règlement

FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de Mme M.
Nom.....
Prénom.....
Service/Fonction.....
E-mail.....
Libellé de la facture.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

OUI NON

Si OUI, numéro :
GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

Prise en charge (si parcours certifiant) :

CPF Entreprise OPCO

Formation choisie

Titre.....
Référence.....
Dates.....
Lieu.....
Option proposée pour certaines formations : un accès e-ressources pendant un an, à un tarif très avantageux (remise de 50% sur le prix public).
Merci de préciser votre choix :

Formation + Accès e-ressources pendant un an * Formation seule

Tarif

Indiquez le tarif HT selon l'option choisie

FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO.....
Numéro de prise en charge.....
Adresse de votre OPCO.....
Code postal | | | | | Ville.....

Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Fait à :	Le :
Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :	
La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.gereso.com/cgv/	