

Les fondamentaux de la relation client

Plage de réalisation : 4 jours - Durée estimée : 28 heures

Programme de formation

Public visé

Tout collaborateur ayant des contacts face-à-face et téléphoniques avec les clients internes et externes.

Pré-requis

Aucun

Informations sur l'admission

Inscription depuis la fiche programme sur notre site internet ou par mail.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse sous 7 jours.

Les délais d'accès sont généralement inférieurs à 7 jours après validation de dates proposées.

Profil du/des formateur(s)

Votre formateur est un expert de la matière enseignée et un professionnel expérimenté de la pédagogie en formation continue pour adulte.

Il vous accompagne pour atteindre vos objectifs et passer votre certification.

Objectifs pédagogiques

- Devenir un expert de toutes les situations de la relation client.
- Développer des réflexes dans les situations de stress.
- Préserver la relation client dans les cas de tension.
- Développer des attitudes de service.
- Entrer en contact de façon efficace et valorisante.
- S'orienter client dans ses contacts clients.
- Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients.

Description / Contenu

1 - Faire la différence dans les situations simples

- L'importance de la voix et du choix des mots.
- Se présenter.
- Orienter vers le bon interlocuteur.

Mise en situation

Entraînements sur la posture.

2 - Bien conseiller dans les situations commerciales

- Détecter les besoins et les motivations du client.
- Apporter la solution au client en donnant le choix.
- Être soi-même tout en représentant l'entreprise.

Mise en situation

Exercice de découverte des pratiques efficaces.

3 - Désamorcer les situations de tension

- Faire face aux urgences, aux imprévus.
- Annoncer une mauvaise nouvelle.
- Négocier un délai.
- Agir pour mener vers la solution.

Mise en situation

Micro-situations individuelles.

4 - Bien gérer les litiges pour fidéliser les clients



- Détecter et analyser en finesse la source d'insatisfaction.
- Bien écouter pour mieux traiter le litige.
- Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise.

Mise en situation

Entraînements sur les cas des participants.

5 - Fédérer ses clients internes

- Mesurer l'enjeu de la relation.
- Formuler une demande, expliquer l'enjeu.
- Remercier et préserver la relation.

Mise en situation

Exercice : le chaînon manquant.

6 - Se situer dans la relation client

- Vivre le parcours du client pour mieux le comprendre.
- Identifier les enjeux d'une expérience client réussie.
- Repérer le niveau d'exigence.

7 - Contribuer à une expérience client réussie

- Satisfaction et expérience client.
- Connaître les sources de satisfaction client.
- Distinguer attentes opérationnelles et relationnelles.
- Situer son rôle dans le parcours.

8 - Offrir au client une image positive de l'entreprise

- Soigner la qualité de son accueil pour faciliter la communication.
- Représenter l'entreprise dès les premiers instants.
- Accueillir la demande du client avec empathie et faciliter son expression.

9 - Faire face avec empathie aux exigences des clients

- Diagnostiquer le besoin :
 - dépasser la demande exprimée.
- Prendre en charge la demande en suscitant la confiance du client.
- Mettre en valeur la solution apportée en restant orienté sur les motivations du client.

10 - Transformer un client mécontent en client satisfait pour mieux fidéliser

- Adopter une attitude positive face au mécontentement.
- Désamorcer les tensions.
- Analyser en finesse la source du mécontentement.

Modalités pédagogiques

Vous bénéficiez d'un **accompagnement pédagogique personnalisé**, composé de **séances en cours particuliers** sur rendez-vous et d'une **assistance pédagogique illimitée par mail dans les 60 jours qui suivent la formation**.

- Identification des problématiques individuelles. Alternance d'animations en plénière, sous-groupe et en individuel. Études de cas. Mises en situation. Travaux individuels de transposition. Plan d'actions pour retour dans la structure.
- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire et des mises en situation.
- Méthodes expositives
- Méthodes participatives
- Méthodes démonstratives
- Méthodes actives

Moyens et supports pédagogiques

Formation personnalisée en présentiel et exercices complémentaires corrigés par le formateur.

Votre formateur est à votre côté pour vous aider à atteindre vos objectifs.

Tests de positionnement en début de formation, supports de cours accessible sur votre extranet, évaluation tout au long de votre formation et test d'évaluation en fin de formation.

Modalités d'évaluation et de suivi

Votre formateur vous accompagne à atteindre vos objectifs et à obtenir votre certification.

Tests de positionnement en début de formation, supports de cours accessible sur votre extranet

évaluation tout au long de votre formation et test d'évaluation en fin de formation.

Informations sur l'accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Un entretien préalable permettra de déterminer les conditions d'accessibilité afin d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles en effectuant les aménagements nécessaires.