



Gérer la relation client avec efficacité 2 jours – 12 heures / PRIX : 1 090 €

Bien communiquer permet au client de se sentir « pris en charge », favorise la création du lien et la fidélisation naturelle. Cette formation s'adresse à tous les collaborateurs en charge de gérer la relation client au quotidien. Elle vous permet de développer votre habileté dans la communication au quotidien avec les clients que la situation soit « normale » ou qu'elle soit difficile voire conflictuelle.

Objectifs de la formation	Public visé/ Prérequis
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifier les enjeux de la relation client pour l'entreprise, pour le client et pour l'équipe ✓ Comprendre le concept de « prise en charge relationnelle du client » ✓ Mesurer l'importance de son rôle dans une démarche de fidélisation ✓ Acquérir les savoir-faire et savoir-être nécessaires à une relation de qualité ✓ Anticiper et gérer les situations délicates à conflictuelles 	<ul style="list-style-type: none"> - Toute personne exposée à une relation client quotidienne, devant fidéliser et développer une qualité de service dans la durée. - Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.
Contenu de la formation	Contenu de la formation
<p><u>1. LA RELATION CLIENT EST L'AFFAIRE DE TOUS DANS L'ORGANISATION</u></p> <ul style="list-style-type: none"> o La culture de la relation client dans l'entreprise o Les 6 dimensions du besoin client : outil SONCASE o Le choix des canaux de communication dans la gestion des situations pour préserver la relation client o Agir avec ses clients internes : le reporting interne et l'escalade hiérarchique, les occasions de contact avec le client, les situations nécessitant en général l'intervention des hiérarchiques, voire de la Direction. Cas pratiques. <p><u>2. LA COMMUNICATION QUOTIDIENNE VIS-A-VIS DES CLIENTS INTERNES ET EXTERNES</u></p> <p>La communication est liée au contexte ; bien analyser permet d'éviter 80% des dérives. La boîte à outils de la communication pour éviter les sources de conflits :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Le cadre de référence / La différence entre les faits, les opinions et les sentiments. o Traiter les croyances : généralisations, distorsions, sélections / La méthode APARA / l'empathie o Préciser les insatisfactions : écoute active, question de reformulation (relance) o Adoucir : langage positif / Argumenter avec le 	<p><u>3. LES ACTIONS POUR FIDELISER LES CLIENTS AU QUOTIDIEN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> o La relation professionnelle : une occasion de créer du lien avec des personnes qui représentent les clients : le principe des relations formelles et informelles <p><u>4. LA COMMUNICATION DANS LES SITUATIONS « DELICATES A CONFLICTUELLES »</u></p> <p>Un client mécontent, véritablement pris en charge restera plus facilement client et peut même devenir votre meilleur ambassadeur.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Comment naissent les conflits ? Quels signaux pour les anticiper ? o Les causes des conflits et les signaux à observer pour bien anticiper et prendre à temps des décisions d'action. Les conflits intérieurs : évitement, fuite, agressivité o Les réactions verbales à chaud / à froid. Faire face à l'agressivité o L'affirmation de soi – l'assertivité o Les 5 étapes pour gérer un conflit / une réclamation

CAB

Méthodes et Evaluations

+ Cette formation est organisée autour de nombreux jeux de rôle où chaque participant peut rapidement identifier ses axes de progrès et développer un comportement positif et détendu.

+ **Évaluation** : Exercice de synthèse noté, Tour de table, Evaluation des acquis

+ **Rôle du formateur** : Présentation d'un apport théorique, Organisation de jeux de rôles, Évaluation des acquis des participants

+ **Documents** : Manuel pédagogique, Attestation de fin de formation

Dans le cadre d'une formation en classe virtuelle

+ le support de cours sera dématérialisé et transmis par e-mail ;

+ un lien de connexion à la plateforme sera envoyé 24 h avant le début de la formation.

+

CONCLUSION DU STAGE

o Quizz de vérification des connaissances

o Enrichissement d'un Plan de Progrès Individuel

o Débriefing de fin de session

En fin de formation une attestation d'acquisition de compétences sera délivrée.

+ Formation à distance et/ou en présentiel

Accessibilité

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap

ID : GRC