

Code  
**40997**

Durée  
**2 jours / 14 heures**

Tarif Inter\*  
**1 490 € HT**

\*Repas inclus (en présentiel)

### PROCHAINES SESSIONS

- **PARIS :**  
27-28 mai. 2024
- **A DISTANCE :**  
27-28 mai. 2024
- **PARIS :**  
3-4 Juil. 2024
- **A DISTANCE :**  
3-4 Juil. 2024
- **PARIS :**  
3-4 oct. 2024
- **A DISTANCE :**  
3-4 oct. 2024
- **PARIS :**  
7-8 nov. 2024
- **A DISTANCE :**  
7-8 nov. 2024

[Voir toutes les sessions](#)

### PUBLIC

Personnes en relation avec des clients, que ce soit en face-à-face ou au téléphone

### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

### NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

### SATISFACTION ET EVALUATION

## Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux d'une relation de qualité
- Distinguer les besoins et attentes clients
- Assurer une expérience client de qualité
- Communiquer et mener un entretien client
- Faire face aux situations difficiles et pérenniser la relation client

## Programme de la formation

### Identifier les enjeux de la relation client

#### Définir la relation client

- Enjeux et objectifs
- Représentations et notions clés pour une relation de qualité
- Autodiagnostic : nuage de mots de sa relation client

#### Traduire la stratégie d'entreprise en relation client

- Les 4 temps de la stratégie client
- Image de l'entreprise, satisfaction & fidélisation client
- Mise en situation : l'image de marque de votre entreprise
- Validation : identifier les qualités pour créer une relation client optimale

### Distinguer les besoins et attentes clients

#### Reconnaître les besoins des clients

- Les 3 niveaux de besoins
- Les attentes et demandes du client
- Mise en pratique : l'outil SONCASE

#### Répondre aux attentes et obtenir la satisfaction des clients

- Qualité et satisfaction client
- Les différentes motivations
- Quiz : construire une relation client optimale
- Validation : déterminer les clés pour obtenir la satisfaction de son client

### Assurer une expérience client de qualité

#### Identifier son profil personnel et les typologies clients

- Mes comportements personnels et leviers d'action

#### L'évaluation des compétences

- sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
  - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
  - ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

- Nos clients, tous les mêmes
- Mise en situation : client / vendeur à l'épreuve

### Formaliser le parcours du client

- Les processus de décision, d'achat et d'usage du client
- L'expérience client omnicanal

- Mise en pratique : initier sa stratégie de relation client

Validation : le cas " Restaurant "

## Communiquer et mener un entretien client

### Adapter sa communication

- Le style relationnel adapté
- La méthodologie du CIME
- Mise en situation : identifier styles et comportements

### Ecouter, questionner, reformuler puis conclure

- Types et attitudes d'écoute et de questionnement
- Le protocole d'écoute active

- Mise en situation : répondre selon Porter

Validation : analyse vidéo

## Faire face aux situations difficiles et pérenniser la relation client

### Diagnostiquer les postures refuges et adopter le bon comportement

- Les 3 postures refuges ou réflexes
- L'entretien assertif et le bon usage du DESC
- Test : l'autodiagnostic assertif

### Entretien la relation client et construire son plan d'action

- Le suivi mesuré de la relation client
  - L'entretien de la relation client
  - Mise en pratique : pérenniser la relation commerciale
- Validation : co-challenge

## Parmi nos formateurs



### Pascal Vogel

Consultant - Formateur

Relation clients : Accueil téléphonique, Traiter les réclamations clients, Vendre par téléphone, Vendre et négocier avec les grands comptes, Négociateur gagnant/gagnant (Méthode Harvard)

Management : Managers: développez votre pouvoir d'influence, Veille et Benchmarking, les 7 modèles Interculturels, Entretien individuel et professionnel, Tableaux de bord du manager, Encadrer et animer une équipe...

Efficacité Professionnel : Assertivité, Gestion du stress, Gestion de conflit, Gestion du temps, Prise de parole en public, Conduire des réunions efficaces ...