

Les fondamentaux de la relation client

La qualité de la relation client concerne tous les salariés de l'entreprise, quelle que soit leur rang, grade et qualité.

Cette formation permet d'appréhender l'ensemble des techniques nécessaires permettant d'améliorer la qualité comme la nature de la relation due au client.

Elle permet également d'améliorer la qualité de la communication de telle sorte qu'elle serve la satisfaction client et donc participe à la fidélisation.

Formateur·rice(s) :

- Jérôme Tesson

Objectifs visés

- Définir l'importance de la relation client
- Comprendre les enjeux de la satisfaction et de la fidélisation client
- Identifier l'impact de la relation client sur l'image de l'entreprise
- Les différents types de communication (verbale, non verbale, para verbale)
- Identifier les différents niveaux d'écoute
- Comprendre l'empathie
- Adapter sa communication aux différents profils de clients
- Comprendre la différence entre attente et besoin client
- Identifier les besoins
- Comprendre les attentes du client
- Comprendre les facteurs d'insatisfaction
- Comprendre les facteurs de satisfaction client
- Identifier et comprendre l'importance de la personnalisation de la relation client.
- Identifier les situations difficiles
- Faire la différence entre réclamation et objection
- Apprendre à traiter les objections
- Apprendre à traiter une réclamation
- Identifier les sources du mécontentement client
- Identifier la source du mécontentement
- Gérer le mécontentement client pour ne pas qu'il se transforme en conflit
- Gérer le conflit client
- Comprendre le concept d'intelligence émotionnelle
- Définir l'émotion
- Identifier et comprendre ses propres émotions

Méthodes d'évaluation

- Quiz
- Cas pratique
- Jeu de rôle / Simulation

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : contact@tousformateurs.fr

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État

- Apprendre à se mettre à la place du client
- Développer son empathie
- Comprendre le stress du client
- Comprendre les situations émotionnellement chargées
- Comprendre la notion d'expérience client
- Développer une attitude orientée client
- Adopter une attitude positive
- Faire preuve d'initiative
- Développer sa proactivité
- Comprendre l'organisation de l'entreprise
- Définir le concept de responsabilité
- Savoir transmettre la bonne information, au bon moment à la bonne personne
- A partir de situations réelles réaliser des jeux de rôles
- Feedback et analyse des bonnes pratiques
- Définir son plan d'action individuel
- Evaluation des acquis
- Evaluation de la formation

Déroulé pédagogique

Journée 1

- Introduction à la relation client
- Pause
- Comprendre les fondamentaux de la communication
- Pause déjeuner
- Comprendre les attentes des clients
- Pause
- Interagir avec le client.

Journée 2

- Maîtriser les techniques de la relation client
- Pause
- Gérer les clients difficiles
- Pause déjeuner
- Développer son potentiel relationnel
- Pause

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : contact@tousformateurs.fr

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État



- Se mettre à la portée de l'autre

Journée 3

- Développer un esprit service client
- Pause
- Une attitude au service du client
- Pause déjeuner
- Travailler en équipe
- Pause
- Mise en pratique et évaluation

Informations complémentaires

Durée : 22.5 heures de formation sur 3 jours

Pré-requis : Savoir lire, compter et parler la langue française.

Public concerné : Toute personne en contact avec le client, de la secrétaire au manœuvre sur le chantier.

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : contact@tousformateurs.fr

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État