

Optimiser la relation client

Référence du module : MOD_2025042

Organisation

Durée : 14 heures (2 jours)

Prix par participant : 420.00 € HT

Modalités et délais d'accès : L'accès à nos formations est initié par l'employeur. Le délai moyen d'accès est de 2 mois. Ce délai peut être adapté en fonction de vos besoins et du planning de nos formateurs.

Organisation des séquences de formation : 2 journées de 7h consécutives pour une meilleure appropriation des notions.

Public

Public : Tout collaborateur ayant des contacts avec la clientèle

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous consulter avant validation de la formation.

Pré-requis : Aucun prérequis ni aucune expérience n'est nécessaire pour accéder à cette formation

Objectifs

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Maîtriser tous les aspects de la relation avec vos clients pour rétablir ou renforcer leur satisfaction

Contenu

Jour 1 : (7 heures)

Identifier les fondamentaux de la communication pour valoriser l'image de son entreprise (2h30)

- Pourquoi optimiser la relation client ?
 - La relation client : ques a quo ?
 - La clientèle : l'identifier pour mieux la comprendre (les différents profils de clients)
- Les enjeux de la relation client
 - La concurrence
 - Mon positionnement
 - La satisfaction client, c'est quoi ?

Appliquer les différentes techniques de communication pour répondre aux exigences de la clientèle (4h30)

- Construire une communication efficace dans le cadre de la relation client
 - Valoriser le client par le questionnement
 - Développer son écoute active
 - Utiliser la reformulation et renforcer la qualité dans les dialogues
 - Démontrer son empathie pour s'adapter aux différents profils de clients
- Véhiculer une image positive de son entreprise
 - Présentation personnelle
 - Les principes de la première bonne impression
 - La prise de contact avec le client

Jour 2 : (7 heures)

Construire une relation de qualité pour fidéliser son client (4h00)

- Créer un climat de confiance
 - Se rendre immédiatement disponible pour son client
 - Prendre le temps avec son client
 - Le sens du service : tout simplement
 - Comment valoriser son client
- Créer une présence empathique avec son interlocuteur
 - Distinguer empathie et sympathie
 - Faire preuve de pédagogie
 - Être réactif
 - Gérer son temps avec son client

Identifier les attentes des clients pour répondre à leur besoin au quotidien (3h00)

- La recherche du besoin (explicite ou implicite)
- L'écoute active
- La reformulation
- La communication verbale, non verbale, para verbale...
- Le recueil du besoin
- La réponse apportée

Modalités pédagogiques

Les méthodes pédagogiques utilisées seront des méthodes participatives où les participants découvriront par eux-mêmes un nouveau contenu, le formateur grâce au questionnement leur permettra de trouver des réponses pertinentes. Des méthodes actives basées sur des mises en situations pratiques et des études de cas, le formateur fera faire puis donnera du sens afin de conceptualiser l'apprentissage. Les moyens pédagogiques utilisés seront des mises en situations, des exercices pratiques, des questionnaires ainsi que des jeux de rôle.

Supports pédagogiques utilisés : Vidéos, jolts de thiagi, jeux de rôle.

Documentation remise aux stagiaires : Fiches mémos, Microsoft Forms ou tout autre support que le formateur jugerait utile.

Modalités d'évaluation et de suivi

Le formateur aura recours à plusieurs sortes d'évaluations : L'évaluation des acquis en début de formation, le recueil des attentes, des évaluations diagnostiques pour diagnostiquer le niveau de connaissances des apprenants, des évaluations formatives pour valider ou ajuster l'encours de l'apprentissage et accompagner la progression de celui-ci, des évaluations sommatives en fin de formation pour valider les acquis. Pour recueillir son appréciation et ses suggestions sur la formation, le participant recevra une évaluation à chaud à l'issue de la formation puis une évaluation à froid 2 mois après la formation.

Validation

Certificat de réalisation

Contacts

- **Catherine GOHAU**, Responsable RH Pôle Franchise et QVT Groupe - Contact handicap
cathgo@lamiecaline.com ou 02.51.59.19.19
- **Marie LE TRANOUEZ**, Responsable école de formation
mariel@lamiecaline.com ou 02.51.59.99.87