

Gestion de la relation client

Public

Toute personne en relation directe avec une clientèle interne ou externe

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures

Dates et lieu

10 et 11 octobre 2023 à Niort – **Date limite d'inscription** : 12 septembre 2023

Nombre de stagiaires

4 personnes minimum et 12 personnes maximum

Coût pédagogique

740 € nets de taxes par personne

Intervenant

Jean-Marc MARTIN

Objectifs pédagogiques

Acquérir les principes fondamentaux de la relation client, face à face et téléphone
Intégrer une image positive de l'entreprise ou du service
Connaître le style et la variété des réponses apportées tout en se protégeant,
Apprendre à mieux gérer les situations difficiles

Méthodes pédagogiques

Méthodes actives et participatives
Travaux en sous-groupes
Mises en situation par jeux de rôles et simulations réalistes
Exercices

Modalités d'évaluation

Quiz écrit en fin de formation pour validation des acquis
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation

 Contenu

- ✓ Etat des lieux et travail sur les représentations
 - Définition des termes : les caractéristiques et particularités de la relation client
 - Listing des situations délicates vécues et des difficultés rencontrées.
 - Impact de la « culture d'entreprise » sur ces situations.
 - Les réponses possibles aux questions ou « débordements » de certains clients
 - La définition des limites de compétences et la saine place de la hiérarchie dans les conflits

- ✓ Apports théoriques :
 - Les besoins d'un client : savoir accueillir
 - Comprendre et gérer les émotions
 - Les étapes d'un conflit
 - Les techniques de l'Ecoute-Active et leur utilisation
 - La relation « Client-Fournisseur »

- ✓ Positionnement et expression personnelle : « De quoi ai-je besoin pour remplir au mieux ma mission dans ce contexte ? »

- ✓ Mises en situation par jeux de rôle et simulations réalistes à partir d'exemples et de situations exposées par les participants :
 - Quelques exemples de thématiques pouvant être abordées :
 - Situation d'accueil classique (face à face ou téléphone)
 - La prise de contact
 - L'écoute de la demande
 - Donner une information
 - Apporter des solutions concrètes et donner des réponses précises
 - L'importance de la clôture du contact
 - ...

 Indicateurs de résultats

Nouvelle formation, pas de statistiques