

# Maîtriser les incontournables de la relation client

## À l'issue de l'atelier formation, chaque participant pourra :

- Identifier les enjeux de la qualité de service et de la satisfaction client
- Évaluer les attentes des clients
- Mettre en pratique les bonnes attitudes en relation client
- Véhiculer une image professionnelle et positive de l'entreprise
- Utiliser les principes de la communication verbale, para verbale et non verbale
- Mettre en valeur les solutions proposées
- Gérer les situations complexes et tendues
- Traiter l'insatisfaction client tout en maintenant une relation adéquate
- Prendre du recul et savoir gérer ses émotions et celles du client
- Transformer une situation conflictuelle en opportunité de rebond commercial

## Pour qui ?

Toute personne en contact direct ou indirect avec le client, téléphone, face à face, digital

Conseiller client - Vendeur en point de vente - Hotliner - Chargé de recouvrement - Assistant(e)

## Prérequis

Travailler dans un environnement lié à la relation client

## Profil consultant animateur(s)

Expert en relation client et communication

## Durée de l'atelier formation

2 jours soit 14 heures - Formation présentielle en salle

## Programme de formation

- Les enjeux de la qualité de service, de la satisfaction et fidélisation client
- Les nouvelles exigences des clients/consommateurs
- Les bonnes attitudes en relation client
- La communication verbale, para verbale et non verbale Personnaliser la relation avec le client
- L'argumentation et les comportements de verrouillage
- L'insatisfaction client & la fidélisation client à travers le rebond

- La gestion des émotions

### **Évaluation des acquis**

Quizz - Évaluation de la satisfaction des participants - Délivrance d'une attestation de formation

### **Ludo- pédagogie originale « Jouer & suggérer pour agir différemment »**

Jeux à but pédagogiques - Exercices - Études de cas - Mises en situation – Echanges débriefing en groupe

Support de formation projeté sur vidéo projecteur

### **Outils**

Communication non violente - Verbal –Non verbal – Para verbal - Gestion des appréciations – Maîtrise émotionnelle