



2  
Jours

## Optimiser la relation client

dans RELATION CLIENT - RELATION CLIENTS / Réf : AK-RCL-RCL-09

### Objectifs de la formation

- Mettre en oeuvre un climat de confiance
- Développer l'écoute et la communication
- Gérer les situations délicates

### Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

#### Jour 1 - Matin

##### 1. Prioriser le client au centre de votre attention

- Établir différents profils de client
- Les spécificités B2B et B2C
- Mettre le client au centre des échanges afin de donner une image positive de l'entreprise
- Valoriser les capacités d'accueil de vos salariés et les encourager

#### Jour 1 - Après-midi

##### 2. Développer sa communication

- Mettre à profit les techniques d'écoute active (écoute, questionnement, reformulation)
- Maîtriser la communication non verbale
- Améliorer la communication verbale (formulation positive, transmettre un message simple avec un vocabulaire adapté)
- Personnaliser l'échange avec le client
- Toujours proposer des solutions

#### Jour 2 - Matin



### 3. Gérer l'optimisation de la relation client

- Personnaliser la conversation : le client doit se sentir important
- Ne pas hésiter à prendre du temps pour le conseil
- Connaître au mieux son client, son activité...

Jour 2 - Après-midi

### 4. Faciliter le lien entre l'entreprise et les clients

- Le cas d'une décision interne perturbant la relation client
- Répondre à une demande externe rapidement
- Mobiliser les différentes équipes pour satisfaire le client

#### Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

#### Public cible

Toute personne souhaitant découvrir la relation client

#### Pédagogie

#### Méthodes pédagogiques

- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels



- étude de cas pratiques issus des situations client
- interactivité avec le formateur

## Modalités d'évaluation

- réalisation de cas pratiques
- mise en application des méthodes
- une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

