



3
Jours

La Relation Client - Initiation

dans **RELATION CLIENT - RELATION CLIENTS** / Réf : 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

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274

GROUPE
LEXOM

LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :

LEXOM

someformpro
formation professionnelle

supipgv
école supérieure

BIO
FORMATION

DEFI3
TRANSFORMER SONNEMENT DE FORMATION

ALTERCLASS

IRFA

FRANCE CARRIÈRE



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

Jour 3 - Matin

5. Gérer des situations difficiles

- Gérer ses émotions afin de rassurer l'interlocuteur
- Connaître ses limites et les reconnaître
- Mettre en avant l'écoute
- Rendre un refus acceptable
- Rester solidaire des autres services tout en trouvant une solution
- Connaître les 3 mécanismes de défense (projection, introversion, identification)
- Rétablir une relation quasi rompue

Jour 3 - Après-midi

6. Mettre en oeuvre des suivis de relation client

- Faire durer la relation dans le temps
- Transmettre les informations dans les services afin de maintenir une continuité du service
- Mettre en place des solutions pérennes pour régler les problèmes
- Informer les clients

7. Entraînement et mises en situation



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.

