

## Être un acteur majeur de la relation client

Conquérir une réputation d'excellence et fidéliser ses clients sont des défis collectifs au sein d'une entreprise. Pour relever ses défis, l'entreprise doit se challenger au quotidien sur le progrès continu

- de l'organisation
- des acteurs au contact client,
- de la qualité de service client,
- de la communication avec le client.

### Durée

2 jours - 14 heures

### Inter

### Intra

**Inter** : Présentiel en centre de formation

**Intra** : Présentiel en entreprise

### Prix Inter

### Prix Intra

**Prix inter** : 570.00€

**Prix intra** : Demander un devis

### Inscription

Par mail ou par téléphone : [contact@cpformation63.fr](mailto:contact@cpformation63.fr) ou 07 69 75 62 43

Un délai minimum d'un mois est nécessaire pour la mise en œuvre des formations en INTRA.

### Handicap

Merci de contacter notre référent au 07 69 75 62 43 afin de déterminer les adaptations nécessaires.

### Profils des stagiaires

Gérants, salariés, agents commerciaux, négociateurs et plus généralement toute personne ayant le pouvoir d'engager le titulaire de la carte professionnelle.

### Prérequis

- Aucun

## Objectifs pédagogiques

- ✓ Situer son rôle dans la relation client et les enjeux de sa propre action dans cette relation.
- ✓ Identifier les mécanismes de satisfaction et d'insatisfaction d'un client.
- ✓ Savoir adopter une posture orientée client.
- ✓ Bâtir la confiance avec ses clients.
- ✓ Ecouter, comprendre et susciter le besoin non exprimé.
- ✓ Gérer les situations d'insatisfaction.

## Contenu de la formation

### JOUR 1

- ✓ Déterminer les périmètres de responsabilités de chaque acteur de la relation client.
- ✓ Identifier les facteurs clés dans le processus de la « Satisfaction client ».
- ✓ Préparer votre intervention pour optimiser la qualité de vos échanges client

### JOUR 2

- ✓ Maîtriser le processus de la communication positive et établir un contact de qualité
- ✓ Comprendre son client et générer une relation de confiance
- ✓ Accueillir et traiter les insatisfactions clients
- ✓ Conclure votre échange

Programme détaillé sur demande à [contact@cpformation63.fr](mailto:contact@cpformation63.fr)

## Moyens pédagogiques

### Méthodes pédagogiques

- ✓ Formation dynamique et interactive, pour rendre les participants acteur dans l'acquisition des outils nécessaires au développement de leurs compétences.
- ✓ Exposés théoriques.
- ✓ Ateliers de partage d'expérience.
- ✓ Exercices pratiques.
- ✓ Etude de cas en lien avec le quotidien professionnel du participant.
- ✓ Jeux de rôle sur la base de situations empruntées au quotidien professionnel du participant.

### Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation et documents transmis

- ✓ Feuilles de présence.
- ✓ QCM de début et QCM de fin de formation
- ✓ Mises en situation et jeux de rôles avec grille d'évaluation.
- ✓ Formulaire d'évaluation de la formation.
- ✓ Certificat de réalisation de l'action de formation.

**Documents transmis :** Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.