



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

INITIATION



Ref. : C19ACC1

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1340
€ HT

Code
Dokelio AF_0000105524
:

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

Acquérir les bases de la relation client

La relation client est un enjeu stratégique majeur pour l'entreprise. C'est elle qui établit et renforce la satisfaction du client par la qualité de son écoute et sa capacité à apporter des réponses adaptées aux attentes des interlocuteurs. La gestion des situations tendues dans le cadre de la relation client est également un enjeu décisif pour gagner la confiance et la fidélité du client.

OBJECTIFS

Adopter une posture orientée client.
Identifier les bonnes attitudes de la relation client.
Traiter les insatisfactions client.

POUR QUI ?

Toutes personnes en contact avec un client interne ou externe : agent d'accueil, conseiller client, vendeur en magasin, hotliner.

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES ACQUISES

Adopter les bonnes attitudes en relation client et gérer les situations complexes.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants
E-quizz amont
Présentiel
E-quizz aval

PROGRAMME

Les fondamentaux de la relation client

Modules distanciels :

- E-quizz en amont/aval de la formation.

S'approprier les enjeux d'une relation client réussie

- Identifier les points clés de la relation client : réactivité, suivi, personnalisation.
- Discours, posture, service : être en accord avec les valeurs de son entreprise.
- Aligner attitude et qualité de service attendue pour garantir la satisfaction du client : conseils et astuces.

Adopter une communication orientée client

- Être positif face au client pour gagner sa confiance.
- Prendre le temps d'écouter son client pour mieux répondre à sa demande.
- Personnaliser sa communication et adapter sa réponse en fonction du besoin client.
- Maîtriser les mécanismes de fidélisation pour mettre la satisfaction client au cœur de la relation.

Assurer une relation client de qualité grâce à l'écoute active

- S'auto-évaluer régulièrement pour progresser : capacité d'écoute, empathie et réactivité face à un client.
- Recueillir le besoin du client : se rendre disponible et poser les questions essentielles.
- Reformuler puis synthétiser pour aboutir une solution mutuellement satisfaisante.

Apaiser les tensions de la relation client

- Reprendre le besoin client pour détecter la source d'insatisfaction et la résoudre.
- Maîtriser ses émotions et prendre de la distance : techniques et bonnes pratiques.



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

ISM - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : +33 (0)1 43 72 64 00 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28



- Provisoire ou partielle : apporter une première solution rapide pour désamorcer le conflit.
- Etude de cas : transformer une insatisfaction en opportunité de fidélisation.

INTERVENANTS

Taoues RADDI

Sandrine FOURNIER

Marion GERMAIN

MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

LIEUX ET DATES

À distance

24 et 25 nov. 2021
16 et 17 mars 2022
09 et 10 juin 2022

Paris

31 janv. et 01 févr. 2022
12 et 13 avr. 2022
29 et 30 août 2022
19 et 20 oct. 2022
16 et 17 mars 2023

Lyon

19 et 20 oct. 2022

Nantes

16 et 17 mars 2022

Toulouse

12 et 13 mai 2022

