



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

PERFECTIONNEMENT

NEW

Ref. : C21CVRCEFF

Durée :
1,5 jours - 9 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 920 €
HT

GAGNER EN EFFICACITÉ DANS SA RELATION CLIENT – PARCOURS EN LIGNE

Acquérir les clés pour optimiser sa 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

Personnaliser la relation avec une approche humaine et chaleureuse.
Développer son écoute pour nourrir la confiance de son client.
Faire preuve d'assertivité en toute circonstance.

POUR QUI ?

Toutes personnes en contact avec un client interne ou externe.

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES ACQUISES

Acquérir toutes les clés pour optimiser sa relation client.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

E-quiz amont
Cours en ligne
Modules vidéos
E-quiz aval

PROGRAMME

Assurer une relation client de qualité grâce à l'écoute active (Atelier 1 – 3h)

Séquence 1 – classe virtuelle 75min

- Recueillir le besoin du client : se rendre disponible et mobiliser les techniques d'écoute active.
- Appliquer l'art de poser des questions pour découvrir son client.

Séquence 2 – activités asynchrones individuelles et pause 45min

- Visionnage de granules vidéo learning « La relation client ça s'apprend ».
- Autodiagnostic : capacité d'écoute, empathie et réactivité face à un client.

Séquence 3 – classe virtuelle 75min

- Reformuler puis synthétiser le besoin du client pour aboutir une solution mutuelle satisfaisante.

Faire preuve d'assertivité en toute circonstance (Atelier 2 – 3h)

Séquence 1 – classe virtuelle 75min

- Définir l'assertivité : Quand suis-je en situation d'assertivité ? Quand je ne le suis pas ? Quand suis-je naturellement assertif ?

Séquence 2 – activités asynchrones individuelles et pause 45min

- Visionnage de granules vidéo learning « L'assertivité ça s'apprend ».
- Exercice pratique : identifier des situations où je fais preuve d'assertivité / où je ne fais pas preuve d'assertivité dans la relation client.

Séquence 3 – classe virtuelle 75min

- Identifier les situations dans lesquelles je perds mon assertivité.
- Se relier à ses forces pour maintenir son assertivité en toute circonstance.

Accueillir et gérer son stress (Atelier 3 – 3h)



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



BY ABILWAYS

Séquence 1 – classe virtuelle 75min

- Définir le stress pour mobiliser le bon stress et désamorcer le mauvais stress.
- Maîtriser ses émotions pour dépasser les réactions réflexes et instinctives.

Séquence 2 – activités synchrone collective et pause 45min

- Exercices de relaxation et de respiration.

Séquence 3 – classe virtuelle 75min

- Convoquer des pensées aidantes et relativiser les pensées limitantes.
- Capitaliser sur ses forces et son expérience pour trouver les solutions.

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.

Un total de 9H de formation

- 3 ateliers en classes virtuelles de 3H chacun
- 1 atelier chaque semaine – formation étalée sur 3 semaines

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

18 nov. au 02 déc. 2021

04 au 16 mars 2022

01 au 15 déc. 2022

