



ADOPTER UN DISCOURS ET UNE POSTURE ORIENTÉS CLIENT – PARCOURS EN LIGNE

FORMATIONS COURTES

INITIATION

NEW

Ref. : C21CVRCPPOST

Durée :
1,5 jours - 9 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 890 € HT

Acquérir les clés pour fidéliser son 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.

OBJECTIFS

- Adopter une posture orientée client pour gagner sa confiance.
- Identifier les bonnes attitudes de la relation client.
- Personnaliser la relation et fidéliser son client.

POUR QUI ?

Toutes personnes en contact avec un client interne ou externe.

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES ACQUISES

Être en mesure d'entretenir sa relation et fidéliser son client

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

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

PROGRAMME

Adopter une communication orientée client (Atelier 1 – 3h)

Séquence 1 – classe virtuelle 75min

- Identifier les différents styles de communication et profils clients pour adapter sa communication.
- Personnaliser sa communication et adopter sa réponse en fonction du besoin client.

Séquence 2 – activités asynchrones individuelles et pause 45min

- Visionnage de granules vidéo learning « La relation client ça s'apprend ».
- Exercice : associer styles de communication et typologie de relation client.

Séquence 3 – classe virtuelle 75min

- Activer les mécanismes de fidélisation pour mettre la satisfaction client au cœur de la relation.

Adopter une posture proactive (Atelier 2 -3 h)

Séquence 1 – classe virtuelle 75min

- Identifier pourquoi le service client est en situation idéale pour conseiller.
- Valoriser son expérience et son expertise pour rassurer le client.

Séquence 2 – activités asynchrones individuelles et pause 45min

- Visionnage de granules vidéo learning « La relation client ça s'apprend ».
- Exercice pratique : rédiger un argumentaire sur son expertise et sa valeur ajoutée client.

Séquence 3 – classe virtuelle 75min

- Transformer la réclamation ou l'insatisfaction en expression de besoins.

Développer une posture commerciale et entretenir la relation (Atelier 3 – 3h)

Séquence 1 – classe virtuelle 75min

- Identifier les attitudes générant une forte satisfaction client pour les mobiliser.
- Déployer des attitudes de service pour personnaliser et consolider la relation client.





Séquence 2 – activités asynchrones individuelles et pause 45min

- Visionnage de granules vidéo learning « La relation client ça s'apprend ».
- Quiz sur les leviers pour entretenir sa relation client.

Séquence 3 – classe virtuelle 75min

- Être force de proposition pour anticiper les besoins client.
- Dépasser les attentes client pour obtenir sa confiance.

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

03 au 17 févr. 2022

04 au 18 oct. 2022