EVOLUTEAM
CRÉATEUR DE VALEUR DURABLE

Valoriser la relation client au quotidien

Relation Client & Démarche Commerciale

Cette formation s'adresse à tous les collaborateurs en charge de gérer la relation client. Elle permet de développer l'habileté des participants dans la communication au quotidien avec les clients, que la situation soit saine, difficile, voire conflictuelle.

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Intégrer les enjeux de la relation client à l'ère du digital et de l'IA
- Utiliser l'intelligence artificielle comme levier d'efficacité relationnelle
- Mobiliser les fondamentaux de la communication pour développer une relation client saine
- Diagnostiquer les attentes des clients pour apporter des solutions adaptées et personnalisées
- Désamorcer et résoudre avec professionnalisme les situations sensibles

DÉTAILS DE LA FORMATION

Public
Tout salarié exposé à une relation client quotidienne, devant fidéliser et développer une qualité de service dans la durée

Pré-requis
Apporter son ordinateur portable

Accessibilité
Inclusion de différents types de handicaps. Consulter notre référent handicap

Formation augmentée
Accès à l'Extranet Participant *by EVOLUTEAM* durant 3 mois après le dernier jour de formation

Durée
14 heures, 2 journées

Modalité au choix
- Présentiel : 2 jours consécutifs
- Visio-formation : 4 sessions

Evaluation
Diagnostic des attentes
Auto-positionnements Amont / Aval
Evaluation continue

Reconnaissance délivrée
Attestation de formation

NOTRE SIGNATURE PÉDAGOGIQUE

L'expérimentation pédagogique au service de la transformation durable des compétences

Pédagogie expérientielle EVOLUTEAM

Notre **pédagogie expérientielle** repose sur un principe simple : les comportements se transforment durablement grâce à l'expérience vécue en formation.
Nous mobilisons **les émotions, la prise de décision en contexte réel et l'engagement multisensoriel** en créant des solutions pédagogiques dont l'expérimentation représente au **minimum 70% du temps de formation.**
Chaque session alterne des temps structurants et exploratoires, afin de **favoriser l'appropriation active**, **stimuler la réflexion et la prise de recul**, **ancrer durablement les compétences**, **faciliter le passage à l'action opérationnelle.**

Valoriser la relation client au quotidien

Relation Client & Démarche Commerciale

LE PROGRAMME

PHASE D'ENGAGEMENT - A réaliser avant la session sur l'extranet participant by *EVOLUTEAM*

Compléter les questionnaires en ligne

- J'évalue mes compétences en amont de la formation
- Je transmets mes attentes vis-à-vis de cette formation

Télécharger les supports de formation

- Je télécharge l'ensemble des supports mis à disposition pour réaliser les exercices lors de formation.

PHASE D'EXPÉRIMENTATION – S'exercer aux outils et méthodes lors de la session formative

INTRODUCTION

Présentation des participants / Ice Breaker

MODULE 1 | LA RELATION CLIENT A L'ERE DU DIGITAL ET DE L'IA (3H45)

Quiz interactif – Ice breaker : En équipe répondre aux questions pour mettre en lumière les tendances (IA, éthiques digital, etc.) en lien avec la relation client aujourd'hui

Comprendre les mutations de la relation client

- Identifier les grandes transformations (télétravail, digitalisation, IA…) qui impactent la relation client
- Les enjeux de la fidélisation client

Analyse collective et études de cas : Lecture d'un article sur les attentes des clients post-COVID et post-digitalisation, identifier le « persona » client face à ces évolutions et faire le parallèle avec son environnement actuel / entreprise

Carte mentale : Cartographier le parcours client selon l'évolution des attentes du client aujourd'hui

Digitalisation, IA et automatisation dans la relation client

- Comprendre comment l'automatisation (chatbots, CRM intelligents) transforme les échanges avec le client
- Leviers psychologiques pour influencer, persuader et convaincre la relation client à distance
- Créer des prompts efficaces à l'aide d'une méthode structurante

Ateliers pratiques :

1/ Créer un discours persuasif pour éveiller l'intérêt du client à différentes étapes de la relation « mon discours d'humain à humains »

2/ A l'aide d'un prompt type, utiliser l'outil IA générative (Exemple : IA de réponse client, comme ChatGPT) dans différents contextes (prise de contact, relance, réagir face à l'opposition du client, le « closing » avec la mise en actions…) « mon discours d'IA à humains »

3/ Evaluer la pertinence d'un message automatisé VS un message humain dans différent contextes « mon discours d'IA adapté à humains »

Valoriser la relation client au quotidien

Relation Client & Démarche Commerciale

MODULE 2 | DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION HUMAINE ET ÉTHIQUE (3h15)

Déjouer la complexité de la communication

- Le cadre de référence
- Les croyances, les inférences, les interprétations, les biais cognitifs
- Le langage verbal et non verbal
- L'écoute active
- Le langage de la précision
- Le langage positif

Exercices pratiques : Faits, opinions, sentiments - l'omission, la généralisation, la distorsion, les inférences

MODULE 3 | MAINTENIR UNE RELATION PERSONNALISÉE, PERFORMANTE ET DURABLE (3H00)

Répondre aux attentes complexes des clients

- Identifier les attentes et demandes du client
- Adapter sa réponse aux besoins explicites, implicites, émotionnels et moraux

Atelier « diagnostic express » : Profil SONCASE
Mise en situation : Analyse d'un besoin client complexe à partir d'un verbatim (multicanal, multi-attente) Interpréter des signaux faibles et savoir diagnostiquer les attentes explicites et implicites pour comprendre le besoin réel du client

Personnaliser sans surcharger : l'équilibre subtil

- Trouver le bon niveau de personnalisation selon le canal, les motivations (SONCASE) et le type de client

Cas pratique : Scénariser une relation client type avec un parcours omnicanal. Analyser le scenario et trouver le parallèle avec sa réalité professionnelle (typologie de clients, entreprise, secteurs d'activité)
Carte mentale : Facteurs de personnalisation efficaces (outils collectifs)

MODULE 4 | GÉRER AVEC PROFESSIONNALISME LES SITUATIONS SENSIBLES (3H30)

Développer une posture assertive et éthique

- Le fonctionnement automatique du cerveau
- Les différents comportements face au conflit (la fuite, l'évitement, l'agressivité)
- La systémique émotions / besoins / valeurs
- Gérer les situations de tensions ou de conflit avec respect et efficacité

Etude de cas pratiques : gérer une émotion forte, le décodeur de valeurs
Réflexion personnelle : les signaux d'alerte chez mon client
Auto-évaluation : mon style de communication - assertivité
Exercices pratiques : savoir dire non

Récupérer un client mécontent avec intégrité

- Transformer un mécontentement en opportunité de fidélisation (la méthode de gestion des reproches et des mécontentements en 6 étapes)

Simulation téléphonique ou mail : Réponse à réclamation en intégrant l'IA (ainsi que l'importance de la posture). Utiliser l'écoute active et les techniques de reformulation. Débriefing et feed-back du groupe.

Faciliter la fidélisation des ses comptes avec un guide éthique de la relation client
Elaboration collective d'une mini-charte éthique de la relation client

CONCLUSION (30')

CONCLUSION

- Evaluer ses compétences en aval de la formation : j'évalue ma capacité à transformer mes compétences grâces aux outils, techniques et méthodes vus en formation
- Se challenger au moyen d'objectifs à réaliser sous 3 mois
- Questionnaire de satisfaction à chaud

PHASE D'ACQUISITION – Ancrer les outils et méthodes de retour en milieu professionnel

Accéder aux ressources complémentaires à télécharger depuis l'Extranet Participant *by EVOLUTEAM* pour approfondir les thématiques vues en formation
Corréler la mise en pratique des actions individuelles avec les objectifs pédagogiques : questionnaire sur l'évaluation des compétences à froid, 2 mois après la dernière journée de formation.

Valoriser la relation client au quotidien

Relation Client & Démarche Commerciale

Cette formation vous intéresse ?
Contactez- nous : info@evoluteam.fr | 01 47 39 02 02

Consulter sur notre site,
notre catalogue de formations

PRIX PUBLIC

Inter : 802 € HT par participant
Intra : 3 255€ HT par session* (4 à 10 participants)
**des frais de déplacement complémentaires peuvent être engagés selon la localisation*

FINANCEMENT OPCO

Financement possible via votre OPCO. Contactez nos conseillères formations :
par téléphone : 01 47 39 02 02
par mail : info@evoluteam.fr

FORMATION SUR-MESURE

Vous avez un projet sur-mesure, vous souhaitez intégrer votre contexte et vos enjeux spécifiques à la formation, contactez notre Directrice du Développement : laure.casta@evoluteam.fr

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS *(à titre indicatif)*

Inter : L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.
Intra : Après validation de votre projet avec nos conseillères formations, capacité de mise en œuvre sous 15 jours.

ACCESSIBILITÉ

Inclusion de différents types de handicap. Vous êtes en situation de handicap, intéressé.e par le programme ? Contactez notre Référent Handicap pour préciser votre besoin : referent.handicap@evoluteam.fr

ASSISTANCE TECHNIQUE À DISTANCE

Pendant toute la période de votre formation, pour toute question relative à la plateforme digitale, notre équipe pédagogique répondra à vos questions de 9h30 à 17h30 au
01 47 39 02 02 ou sur l'adresse mail suivante : contact.digitalcamp@evoluteam.fr

Engagés pour un monde plus éclairé, nous concevons des solutions pédagogiques centrées sur le développement des potentiels humains, avec pour ambition de créer de la valeur durable.

-- Notre raison d'être en qualité de société à mission --