

 **14 HEURES**

 E-learning 30 min

 Présentiel 2 jours

 Distanciel 14 h

# GÉRER LA RELATION CLIENT AVEC EFFICACITÉ AU QUOTIDIEN



## PUBLICS CONCERNÉS

- Tout public en relation client au quotidien



## PRÉ-REQUIS

- Idéalement avoir suivi le module e-learning en amont du distanciel / présentiel



## OBJECTIFS

- Identifier les enjeux de la relation client pour l'entreprise, pour le client et pour l'équipe
- Comprendre le concept de « prise en charge relationnelle du client »
- Mesurer l'importance de son rôle dans une démarche de fidélisation
- Acquérir les savoir-faire et savoir-être nécessaires à une relation de qualité
- Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance avec les clients
- Faire face à l'insatisfaction du client, à un mécontentement
- Anticiper et gérer les situations délicates à conflictuelles
- Représenter son entreprise dans toutes les situations quotidiennes

Bien communiquer permet au client de se sentir « pris en charge », créer du lien et de fidéliser naturellement. Cette formation développe votre habileté dans la relation au quotidien dans toute situation.

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### MODULE E-LEARNING

Sensibilisation sur le thème

- Une relation client de qualité
- La communication interpersonnelle
- Les principales techniques de communication

### MODULE DISTANCIEL / PRÉSENTIEL

#### 1. LA RELATION CLIENT EST L'AFFAIRE DE TOUS DANS L'ORGANISATION

- La culture de la relation client dans l'entreprise.
- Les 6 dimensions du besoin client : outil SONCAS.
- Le choix des canaux de communication dans la gestion des situations pour préserver la relation client
- Agir avec ses clients internes : le reporting interne et l'escalade hiérarchique, les occasions de contact avec le client, les situations nécessitant en général l'intervention des hiérarchiques, voire de la Direction.

Cas pratiques

#### 2. LA COMMUNICATION QUOTIDIENNE VIS-À-VIS DES CLIENTS INTERNES ET EXTERNES

La communication est liée au contexte ; bien analyser le contexte permet d'éviter 80 % des dérives.

La **boîte à outils** de la communication pour éviter les sources de conflits :

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

**Blended learning** : alliance d'e-learning (module de sensibilisation en amont) et de distanciel

**Distanciel** : Centrées sur la mise en pratique. Les participants appliquent les outils et méthodes lors de simulations et jeux de rôle. Un support complet et des fiches synthétiques cartonnées facilitent l'ancrage au quotidien des techniques clés.

## SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Support complet avec les concepts et les exercices d'entraînement des quizz et un Plan de Progrès individuel.

## ÉVALUATION

- **Amont** - Recueil des attentes et besoins, vérification du pré-requis
- **Début de la formation** - Quizz de démarrage ; évaluation de pré-acquis
- **Fin de la formation** - Quizz de fin ; Évaluation des acquis ; Évaluation de la satisfaction à chaud en salle et à froid en ligne après 3 mois.

## ATTESTATION DE FORMATION

- Le cadre de référence / La différence entre les faits, les opinions et les sentiments.
- Traiter les croyances : généralisations, distorsions, sélections / La méthode APARA / l'empathie
- Préciser les insatisfactions : écoute active, question de reformulation (relance)
- Adoucir : langage positif / Argumenter avec le CAB

**Mises en situations** : Exercice d'écoute active sur la force de l'écoute.

## 3. LES ACTIONS POUR FIDÉLISER LES CLIENTS AU QUOTIDIEN

- La relation professionnelle : une occasion de créer du lien avec des personnes qui représentent les clients : le principe des relations formelles et informelles.

## 4. LA COMMUNICATION DANS LES SITUATIONS « DÉLICATES À CONFLICTUELLES »

Un client mécontent, véritablement pris en charge restera plus facilement client et peut même devenir votre meilleur ambassadeur.

- Comment naissent les conflits ? Quels signaux pour les anticiper ?
- Les causes des conflits et les signaux à observer pour bien anticiper et prendre à temps des décisions d'action. Les conflits intérieurs : évitement, fuite, agressivité
- Les réactions verbales à chaud / à froid. Faire face à l'agressivité
- L'affirmation de soi – l'assertivité
- Les 5 étapes pour gérer un conflit / une réclamation

## PLAN DE PROGRÈS INDIVIDUEL