

**2 JOURS**

Présentiel 14 h



Distanciel 14 h

# GÉRER LA RELATION CLIENT AVEC EFFICACITÉ



## PUBLICS CONCERNÉS

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



## PRÉ-REQUIS

- Aucun



## 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 », favorise la création du lien et la fidélisation naturelle. Cette formation s'adresse à tous les collaborateurs en charge de gérer la relation client. Elle vous permet de **développer votre habileté dans la communication au quotidien avec les clients, que la situation soit « normale » ou qu'elle soit difficile, voire conflictuelle.**

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### 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-A-VIS DES CLIENTS INTERNES ET EXTERNES

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

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

- 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

## MÉTHODES PEDAGOGIQUES

Centrée 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.

Un module e-Learning est ouvert pendant 6 mois.

## SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

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

## MODALITÉS

- INTER ou INTRA à partir de 5 participants
- Lieux : IDF et Province

## FINANCEMENT

Pour les adhérents de l'OPCO ATLAS, cette formation est disponible en Action collective. Pour toute question sur ce dispositif de financement, contactez nos conseillères formations :

- Par téléphone :  
01 47 39 02 02
- Par mail : [info@evoluteam.fr](mailto:info@evoluteam.fr)

## FORMATION À DISTANCE

Pendant toute la période de votre formation, pour toute question relative à la plateforme ou pour toute assistance technique, notre équipe pédagogique en charge des modules e-Learning, répondra à vos questions

- de 9h30 à 17h30 au  
01 47 39 02 02
- ou sur l'adresse mail  
suivante :  
[contact@creativelearning.digitalcamp.fr](mailto:contact@creativelearning.digitalcamp.fr)

Mises en situations : Exercice d'écoute active

## 3. LES ACTIONS POUR FIDELISER 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 « DELICATES A 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

## CONCLUSION DU STAGE

- Quiz de vérification des connaissances
- Enrichissement d'un Plan de Progrès Individuel
- Débriefing de fin de session