# Les fondamentaux de la relation client

*(Durée estimée : 21h)*

## Objectifs

**Améliorer l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de votre entreprise**

- **Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance**
- **Gérer les situations difficiles dans la relation client pour fidéliser les clients**

## Contenu de la formation

**Les clients : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?**

- Identifier les profils types de ses clients et les différentes personnalités
- Comprendre leurs motivations
- Valoriser son image et celle de son entreprise dans tous les contacts clients
- Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients

**Maîtriser les enjeux de la Relation Client**

- Communiquer efficacement en face à face et au téléphone
- Connaître les principes de base de la communication
- Maîtriser les attitudes à adopter face au client
- Se préparer avant le contact client

**Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance**

- Présenter son entreprise
- Questionner le client : questions ouvertes et fermées
- Écouter activement et sécuriser le client
- Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes

**Argumenter efficacement et convaincre le client**

- Communiquer une mauvaise nouvelle
- Optimiser la relation client
- Mettre en valeur son client
- Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client : conseil, vente additionnelle...

**Aborder les situations difficiles dans la relation client**

- Adopter le bon comportement dans une situation difficile
- Prendre le recul nécessaire et dépassionner le débat
- Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème
- Savoir expliquer en utilisant un discours positif et "non-technique"
- Reprendre efficacement une objection
- Reformuler pour bien conclure

**Être solidaire des autres services tout en préservant la relation client**



Campus26 Cité numérique du Pensio - 4 rue du PNDF - 43000 Le Puy-en-Velay - 0415490003 - www.campus26.com - contact@campus26.com

SARL capital 50 000€ - SIRET : 82253076200027 - APE : 6201Z - TVA intra : FR 838 225 307 62 - N° OF : 844 303 392 43

- Savoir dire NON et rendre le refus acceptable
- Maîtriser les 3 mécanismes de défense
- Gérer ses émotions et son stress

**Effectuer un suivi de la relation client**

- Établir un suivi du client pour pérenniser la relation
- Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service
- Établir un plan d'actions et informer le client

## Moyens pédagogiques

Cours théoriques et personnalisés par un formateur.
Jeu de rôle et mise en situation.

## Moyens techniques

Salle de formation ou Ordinateur disposant d'une connexion internet
Support de cours

## Modalités d'encadrement

1 formateur en face à face ou à distance

## Evaluation des acquis

Evaluation des acquis en fin de formation

## Pré-requis

Aucun

## Public visé

Toute personne amenée à être en contact physique ou téléphonique avec un client

## Modalités d'accès

INTRA entreprise

## Durée d'accès

1 jour(s) ouvré(s)

## Accéssibilité

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite en présentiel ou en classe virtuelle. Pour plus de précision, nous contacter.

*Mise à jour du programme : 14/12/2023*



Campus26 Cité numérique du Pensio - 4 rue du PNDF - 43000 Le Puy-en-Velay - 0415490003 - www.campus26.com - contact@campus26.com
SARL capital 50 000€ - SIRET : 82253076200027 - APE : 6201Z - TVA intra : FR 838 225 307 62 - N° OF : 844 303 392 43