



PROGRAMME DE FORMATION

Maîtriser la relation client

Durée

2 jours (14 heures)

Public

Toute personne en contact avec des clients souhaitant améliorer la qualité de sa relation client.

Prérequis

Aucun prérequis.

Modalité

Intra-entreprise – Présentiel

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la relation client
- Adopter une posture professionnelle adaptée
- Développer une communication efficace
- Gérer les situations courantes et délicates
- Améliorer la satisfaction client



Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et démonstrations
- Jeux de rôle
- Études de cas concrets
- Mises en situation professionnelles
- Accompagnement individualisé

Moyens pédagogiques

- Support de formation remis aux participants
- Vidéoprojecteur
- Exercices pratiques
- Scénarios de relation client

Modalités d'évaluation

- Évaluation des acquis en début et fin de formation
- Exercices pratiques tout au long de la formation
- Jeux de rôle
- Mise en situation finale
- Questionnaire de satisfaction



Programme détaillé

Jour 1 : Fondamentaux de la relation client

Comprendre la relation client

- Définition et enjeux
- Impact sur l'image de l'entreprise

Posture professionnelle

- Attitude et comportement
- Communication verbale et non verbale

Techniques de communication

- Écoute active
- Reformulation
- Adaptation au client



Jour 2 : Gérer les situations et fidéliser

Gestion des situations courantes

- Accueil et prise en charge
- Suivi du client

Gestion des situations délicates

- Insatisfaction
- Conflits
- Réclamations

Fidélisation client

- Créer une relation durable
- Développer la satisfaction