

# Gérer la relation client au quotidien

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : ATL - Prix 2024 : 1 300€ HT

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de mettre en place une relation client de qualité au service de l'entreprise.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Prendre conscience de l'importance de la fidélisation clients dans une stratégie commerciale

Intégrer les grandes règles d'une communication réussie avec un client

Répondre aux attentes du client et pérenniser la relation client

Savoir gérer les situations délicates

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

En complément de cette formation, ORSYS met à disposition des adhérents Atlas des modules de Mobile Learning. Ils seront disponibles 7 jours avant la formation et pendant 30 jours après la formation.

## TRAVAUX PRATIQUES

Mises en situation, jeux de rôles, l'élaboration progressive d'outils directement utilisables sur le terrain.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 10/2022

### 1) Comprendre les enjeux de la relation client

- Représenter son entreprise.
- Être en cohérence avec la vision stratégique de l'entreprise.
- Répondre aux besoins et attentes des clients.

### 2) Communiquer dans une optique de satisfaction client

- Valoriser le client par le questionnement.
- Développer son écoute active pour améliorer sa connaissance client.
- Utiliser la reformulation et renforcer la qualité dans le dialogue.
- Consolider son empathie pour s'adapter à tous les profils de clients et les profils d'entreprises.
- Développer les ventes additives.

*Mise en situation : Entretiens en face à face ou par téléphone : recueil d'informations et étude des besoins.*

### 3) Lever les risques d'insatisfaction

- Identifier les sources de mécontentement client.
- Faciliter le dialogue pour diminuer l'insatisfaction : empathie, écoute active.
- Installer une relation de confiance durable avec les clients.

*Mise en situation : Entretiens filmés : écoute et traitement de l'insatisfaction. Faire face aux critiques, rechercher des pistes d'amélioration.*

### 4) Construire une approche de fidélisation

- Connaître son offre et celle de ses principaux concurrents.
- Se fixer des objectifs adaptés à chaque type de clients.
- Valoriser ses atouts concurrentiels.

## PARTICIPANTS

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

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Préparer les objections courantes pour faire face à tous les profils clients.
  - Identifier les attitudes et motifs d'insatisfaction.
- Exercice* : Réaliser un tableau récapitulatif des objections clients courantes. Préparer son argumentaire pour réussir sa vente (méthode CAB).

#### 5) Développer la relation client dans son activité

- Maîtriser les spécificités de la relation client par téléphone et en face à face.
  - Optimiser son verbal et son non-verbal pour renforcer son efficacité.
  - Se synchroniser pour développer la qualité relationnelle.
  - Développer son assertivité pour lever les objections courantes.
  - Maîtriser le storytelling pour mieux argumenter.
  - Gérer ses émotions dans le dialogue et faire face aux tensions.
  - Pratiquer l'autodiagnostic dans la relation client.
- Mise en situation* : Présentation et argumentation d'une offre. Traitement des objections et gestion des tensions. Pilotage de la conclusion.

## LES DATES

---

**CLASSE À DISTANCE**  
2024 : 24 juin, 12 sept., 19 déc.

**LILLE**  
2024 : 24 juin, 12 sept., 19 déc.

**PARIS**  
2024 : 17 juin, 05 sept., 12 déc.