

Programme Générique de Formation **LES ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENT**

| <i>Objectifs de la formation</i> | <i>Public</i> | <i>Prérequis</i> |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Appréhender les comportements à mettre en œuvre pour développer des relations de qualité avec ses interlocuteurs • Acquérir des outils de communication pour développer la satisfaction client | <ul style="list-style-type: none"> • Techniciens après-vente en contact avec les clients • Assistant(e) service relation client • Responsable d'équipe | <ul style="list-style-type: none"> • Aucun |
| <i>Durée</i> | <i>Effectif</i> | <i>Dates et Lieux</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • 1 jour conseillé (7 heures, modulable selon le niveau d'expertise requis) | <ul style="list-style-type: none"> • Limité à 9 personnes par session | <ul style="list-style-type: none"> • Nous consulter |

Programme de la formation

Activité théorique (en salle)
 Activité pratique (en salle ou en Atelier)

| | |
|---|--|
| 1 - Identifier les prérequis d'une relation de qualité | <p>Les avantages d'une bonne relation client pour l'entreprise, pour son responsable et pour soi.</p> <p>Les principales exigences des clients : donneurs d'ordre, intermédiaires et utilisateurs</p> <p>Les comportements qui développent la qualité d'une relation.</p> <p>Travail en sous-groupe - Quizz</p> |
| 2 - Découvrir les composantes de la communication interpersonnelle | <p>Les 3 canaux de la communication</p> <p>Les freins de la communication</p> <p>Les bonnes pratiques à mettre en œuvre pour comprendre son interlocuteur et adapter son discours</p> <p>Quizz - Autodiagnostic de ses pratiques - plan de progrès</p> |
| 3 - Gérer les différentes phases d'un entretien avec un client | <p>Les différentes phases d'un entretien client lors d'une intervention sur site</p> <p>Les bonnes pratiques et outils à mettre en œuvre pour développer la satisfaction client</p> <p>Le puzzle de l'entretien parfait</p> |
| 4 - Répondre aux objections avec méthode | <p>La méthode EQAR pour la prise en compte et la réponse aux objections</p> <p>Jeux de rôle</p> |
| 5 - Quizz et synthèse | <p>Test de fin de stage et rappels des différents modules vus en salle</p> |



Programme Générique de Formation **LES ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENT**

Modalités d'accès à la formation

- Plan de formation
- CPF

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

- Formation présentielle
- Pédagogie active et participative, exercices pratiques en salle
- Diaporama d'animation
- Fourniture d'un support de cours simplifié de type "pocket card"

Compétences du formateur

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation
- Double compétence technique (gestion de la relation client) et pédagogique

Modalités d'acceptation du stagiaire à la formation

- Le jour du stage, le stagiaire devra se munir d'une pièce d'identité et de sa convocation au stage

Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Questionnaire individuel d'évaluation des connaissances acquises réalisé en fin de stage

Modalités d'évaluation de votre satisfaction

- Questionnaire individuel d'évaluation de satisfaction à chaud réalisé en fin de stage

Formalisation à l'issue de la formation

- Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue du stage au stagiaire
- Une copie de la feuille de présence est délivrée à l'entreprise et à l'OPCA

Tarif catalogue

- Nous consulter ou consulter le site web www.forvatec.com

Tous nos programmes de formation sont établis conformément à l'article L-6353 du code du travail