

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

Objectifs de la formation	Public	Prérequis
<ul style="list-style-type: none"> <li>Appréhender les comportements à mettre en œuvre pour développer des relations de qualité avec ses interlocuteurs</li> <li>Acquérir des outils de communication pour développer la satisfaction client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Techniciens après-vente en contact avec les clients</li> <li>Assistant(e) service relation client</li> <li>Responsable d'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun</li> </ul>

Durée	Effectif	Dates et Lieux
<ul style="list-style-type: none"> <li>1 jour conseillé (7 heures, modulable selon le niveau d'expertise requis)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limité à 9 personnes par session</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous consulter</li> </ul>

### Programme de la formation

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

<b>1 - Identifier les prérequis d'une relation de qualité</b>	<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>
<b>2 - Découvrir les composantes de la communication interpersonnelle</b>	<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>
<b>3 - Gérer les différentes phases d'un entretien avec un client</b>	<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>
<b>4 - Répondre aux objections avec méthode</b>	<p>La méthode EQAR pour la prise en compte et la réponse aux objections</p> <p>Jeux de rôle</p>
<b>5 - Quizz et synthèse</b>	<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](http://www.forvatec.com)

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