

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"> • 2 jours conseillés (14 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)

Evaluation des connaissances	Test de début de stage (*) (*) Questionnaire destiné à évaluer les connaissances du stagiaire en amont de la formation.
1 - Identifier les prérequis d'une relation de qualité	Les avantages d'une bonne relation client pour l'entreprise, pour son responsable et pour soi. Les principales exigences des clients : donneurs d'ordre, intermédiaires et utilisateurs Les comportements qui développent la qualité d'une relation. Travail en sous-groupe - Quiz
2 - Découvrir les composantes de la communication interpersonnelle	Les 3 canaux de la communication Les freins de la communication Les bonnes pratiques à mettre en œuvre pour comprendre son interlocuteur et adapter son discours Quiz - Autodiagnostic de ses pratiques - plan de progrès
3 - Gérer les différentes phases d'un entretien avec un client	Les différentes phases d'un entretien client lors d'une intervention sur site Les bonnes pratiques et outils à mettre en œuvre pour développer la satisfaction client Le puzzle de l'entretien parfait
4 - Répondre aux objections avec méthode	La méthode EQAR pour la prise en compte et la réponse aux objections Jeux de rôle
Validation des acquis et synthèse	Test de fin de stage (**) et rappels des différents modules vus en salle et en atelier Point sur l'atteinte des objectifs, des attentes, évaluation de la satisfaction. (**) Questionnaire destiné à évaluer les connaissances du stagiaire sur les thèmes développés lors de la formation.



Programme Générique de Formation LES ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENT

Modalités d'accès à la formation

- Plan de formation

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'OPCO

Personnes en situation de handicap

- L'ensemble de nos formations sont accessibles à tout public, y compris les personnes en situation de handicap (PSH)
Pour toute information, contactez notre référé handicap

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