



RH FOR BUSINESS

Les ressources humaines au service de votre développement

LA RELATION CLIENT

PROGRAMME DE FORMATION

La Relation Client



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Prendre conscience de l'importance et de l'impact de la relation client par téléphone

- Mieux se connaître afin de mieux communiquer
- Développer son potentiel de communication et sa confiance en soi
- Acquérir les clefs de la relation téléphonique (discours positif, choix des mots, intonation, débit...)
- Adopter une méthode et des outils afin de traiter efficacement les réclamations et mieux gérer son stress et celui de son client
- Développer une écoute active et des techniques performantes de questionnement
- Savoir diriger son entretien (mettre des limites habilement et des freins au client)
- = Pérenniser la relation client

PROGRAMME

Adapter un comportement positif et créer un climat de confiance avec son interlocuteur

- Le « Oui » actif
- La voix, le rythme, l'intonation, l'articulation
- Le langage positif et les verbes d'action
- Les mots « parasites »
- Les règles du savoir parler, téléphoner, communiquer
- Les formules particulières
- Savoir au téléphone : Prendre un message, faire patienter, reprendre un client en attente

Développer ses qualités relationnelles

- Découvrir son interlocuteur par l'art du questionnement
- Savoir détecter les attentes et les problématiques de son client
- Se mettre en écoute active et rebondir sur les informations données
- Savoir reformuler les attentes, personnaliser et proposer des solutions
- Développer sa proactivité et sa réactivité
- Connaître les stratégies de traitement d'une réclamation
- S'adapter aux créneaux de communication de son interlocuteur
- Structurer le traitement de la réclamation
- Savoir dire non avec courtoisie

Transformer chaque réclamation en proposition d'amélioration

- Définir la réclamation et savoir la clarifier
- Comprendre le client insatisfait, savoir se mettre à sa place
- Développer une attitude centrée vers le client
- Adopter un langage positif
- Proposer des solutions et conclure
- Laisser une bonne image de l'entreprise et du service client

Gérer son stress / garder son « self-control »

- Savoir, avec tact, écouter une conversation : diriger l'entretien
- Savoir prendre du recul / Ne pas prendre le stress du client à titre personnel
- Comment gérer un client agressif ou difficile?
- Ne pas répondre à l'agressivité par l'agressivité
- Gérer les cas de stress les plus fréquents
- Dépasionner le débat
- Rassurer et sécuriser le client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Études de cas et exercices pratiques, mises en situation

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne ayant en charge la relation clients (clients internes ou externes)

PRÉREQUIS

Être dans la relation clients ou être amené à l'être

LIEU DE FORMATION

Dans vos locaux ou salle de réunion à Paris ou IDF. Tous nos lieux de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour tout besoin spécifique, nous contacter en amont.

ÉVALUATION EN COURS ET EN FIN DE FORMATION

Tour de table ou quiz de positionnement en démarrage de journée, recueil des besoins
Evaluations des acquis à mi parcours au travers de jeux de rôle
Document quizz d'évaluations des acquis en fin de formation,
Évaluation a chaud

ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIELS

Paper board, rétro-projecteur

RESSOURCES ET SUPPORTS FORMATIFS

Power point / tests, jeux, documentation d'actualité, remise d'un support pdf à chaque participant

DOCUMENTS DE
GESTION DE LA
FORMATION

Questionnaire de satisfaction
Attestation de présence
Grille d'évaluation a froid
Certificat de réalisation

DURÉE

2 jours
14 heures

TARIF

Intra entreprise : 2000 euros HT/jour/groupe
Inter entreprises :

INSCRIPTION

Nos formations se déroulent en intra entreprise, en présentiel ou selon vos besoins en distanciel.

Un délai de 15 jours est demandé aux commanditaires pour finaliser l'inscription à une session après l'envoi du devis ou de la convention, selon si formation en inter ou en intra entreprise.

Si votre situation le nécessite, nos programmes sont adaptables grâce à l'intervention de partenaires et organismes spécialisés. Dans le cas où un accompagnement plus personnalisé devrait être mis en place, nous sommes en mesure de vous diriger vers les organismes / associations adaptées. Nous tenons à votre disposition la liste de ces organismes sur simple demande.