



**2023**

**Relation Client 4.0 :  
Améliorez votre relation client  
à l'heure du digital**

VERSION 6 : 06/2023

# PRÉSENTATION 13 DEGRES SUD

13 Degrés Sud est un organisme de formation agréé depuis 2013, DATADOCKE depuis 2017 et certifié QUALIOPI depuis décembre 2020. Nous proposons des formations premiums dans le domaine de la stratégie, de l'organisation RH, du marketing et de la communication d'entreprise.

Nous développons des formations et des interventions souvent sur-mesure pour nos clients (entreprises, collectivités, entrepreneurs et managers) sur des sujets qui demandent une expertise particulière et des intervenants expérimentés et praticiens dans leur domaine d'activité.

L'innovation est au coeur de notre ADN et nous nous inspirons souvent de la Stratégie Océan Bleu pour développer nos formations et nos interventions.

Nous intervenons principalement à Mayotte et a la Réunion mais également à Madagascar, Les Comores et l'Ile Maurice.

Nous travaillons avec une équipe de partenaires diversifiés et tous praticiens comme avec Boîte à Images Formations à la Réunion pour partager notre expertise dans le domaine de la vidéo d'entreprise et co-construire une première version de cette formation en 100% digitale : Apprendre à réaliser ses propres vidéos d'entreprise de qualité pro avec son smartphone ...

**Confiance**  
**Authenticité**  
**Réactivité**



# Les formateurs

## Rémy Exelmans

Créativité, efficacité et simplicité.  
Je suis un entrepreneur connecté et j'ai créé 13 Degrés Sud, organisme de formation basé dans l'Océan Indien, fin 2013.  
Je suis le fondateur de Boîte à Images Formations et le co-créateur de la formation #MoSo que nous dispensons depuis fin 2017 en présentiel.  
Je suis également Consultant senior en stratégie et communication d'entreprise et Corporate Coach & Team Trainer.  
Enfin, je suis Certifié HEC Paris en "Stratégies digitales".



**"LA SIMPLICITÉ, C'EST L'ULTIME SOPHISTICATION"  
LÉONARD DE VINCI**

## Bertrand Hoarau

Créativité, réactivité et curiosité.  
Je suis entrepreneur individuel, Opérateur/réalisateur de contenus vidéos et formateur chez Boite à Images Formations.  
je suis passionné de nouvelles technologies et d'images depuis très jeune : films, jeux-vidéos, dessins, illustrations...  
En veille permanente dans le domaine de l'audiovisuel, cela nous permet d'expérimenter, puis l'exploiter dans le cadre de nos formations .  
Diplômé de l'IFAG : Manager entreprise et de centre de profit (Bac+5).



# Relation Client 4.0 : Améliorez votre relation client à l'heure du digital

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux et l'importance de la satisfaction des clients de son entreprise
- Identifier les besoins, attentes et craintes des clients
- Déterminer comment agir pour augmenter la satisfaction des clients
- Assimiler les comportements "gagnants"
- Echanger et développer leur capacité à faire face à des situations relationnelles difficiles
- Acquérir une véritable démarche et posture "qualité clients"

## Compétences visées à l'issue de la formation :

- Compréhension des enjeux et importance de la satisfaction des clients de l'entreprise
- Identification des besoins, attentes et craintes des clients
- Comment agir pour augmenter la satisfaction des clients
- Assimiler les comportements "gagnants"
- Développer des capacités à faire face à des conflits ou à des situations relationnelles difficiles
- Acquérir une véritable démarche "qualité clients"

## Moyens et modalités d'évaluation

- Elle est basée sur la réalisation d'ateliers concrets et l'accompagnement d'un expert métier.
- Supports pédagogiques : Slides/ pdf / Liste outils / Chaîne Youtube / Padlet
- Modalités d'évaluation : Exercice de synthèse Tour de table, Evaluation des acquis



Durée et lieu de déroulement : 2 jours, 14h00 en face à face en présentiel ou à distance. En entreprise ou dans un espace habilité à recevoir du public et accès handicapés moteur.

Public visé : Toute personne en relation ou pas avec des clients

Type de formation et niveau d'entrée : Qualifiante - pas de pré-requis scolaire

Délais d'accès : 3 mois - Une session inter-entreprises par trimestre sur La Réunion.

Intervenants : Remy EXELMANS / Bertrand HOARAU

Modalités d'accès : Diagnostic et entretien préalable

Taux de satisfaction : 100%

Nos tarifs :

Intra entreprise : 3500,00€ NET

Inter entreprises : 750,00 € NET / personne

Particulier : 500,00 € NET / personne

Indépendant : 500,00 € NET / personne

Formule Blending : nous consulter

Conditions de prises en charge : OPCO, Pole emploi

## PROGRAMME DE FORMATION

Module 1 - Les enjeux d'une relation client de qualité : Comprendre les enjeux d'une relations optimisée ; Mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec ses clients ; Apprendre à fidéliser le client

Module 2 : Identifier les attentes de nos clients : Identifier qui sont nos clients : typologie des clients ; Identifier quelles sont leurs attentes et leurs exigences ; Connaître les ressorts de la satisfaction client.

Module 3 : Identifier les attitudes qui font la différence Oser! ; Développer son sens de l'ecoute et de l'empathie ; Savoir reformuler les attentes clients ; Savoir conclure de façon positive

Module 4 : Faire face aux réclamations aux situations difficiles : Comprendre les raisons de l'insatisfaction ; Rechercher des solutions satisfaisant de part et d'autre ; Désamorcer l'agressivité ; Savoir dire non tout en préservant la relation

Module 5 : Appliquer la démarche qualité : clé de la satisfaction client : Se fixer des objectifs pour chaque client ; Mettre en place une stratégie de la relation client

Module 6 : Entretien de la relation client:

Developper la qualité de service pour développer une communauté de clients ambassadeurs ; Vehiculer une image positive de l'entreprise et du service client.

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap moteur.

La formation e-learning est adaptée aux apprenants sourds et malentendants (sous titrage des vidéos). Pour tout autre handicap, merci de prendre contact avec notre référent handicap : Rémy Exelmans



UN PROJET ? ENVIE  
D'ÉCHANGER AVANT  
DE VOUS LANCER ?



**CONTACTEZ NOUS**



*admin@13degressud.com*



0692 65 09 29

0639 69 09 29



Boîte à Images  
Formations

**13**innovative  
and Strategic Training  
SUD