



Les fondamentaux de la Relation Client à distance

Être orienté client

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de structurer ses appels et d'adopter la bonne posture pour favoriser la satisfaction client

Objectifs opérationnels

Acquérir les outils et méthodes indispensables pour :

- Adopter les attitudes gagnantes
- Maîtriser le plan d'appel dans les demandes standards et occasionnelles
- Optimiser les contacts pour plus de profit

Programme détaillé

1. Comprendre les enjeux de la Satisfaction Client
 - a. Le cycle de vie du client
 - b. Les moments de vérité
 - c. Le rôle du collaborateur en relation avec les clients
2. Faire la différence
 - a. Les compétences comportementales
 - b. Les compétences sociales
 - c. Communiquer avec talent
3. Structurer sa démarche Relation Client
 - a. Le plan d'appel demande standard
 - b. Les actes occasionnels
4. Optimiser les demandes clients
 - a. Les besoins types
 - b. Détecter des besoins et faire le relais avec le service commercial

- +** • Test compétences personnelles et sociales à réaliser en amont de la formation

Ce programme peut être personnalisé en fonction des besoins exprimés par le client et les objectifs attendus.

Modalités d'évaluation

- Feuille d'émargement / Relevé d'émargement électronique
- Auto-évaluation en amont de la session sur les thématiques de la formation
- Évaluation des connaissances acquises (jeux de rôles, mises en situation et quizz final) pour comparaison avec auto-évaluation de départ.
- Attestation individuelle de formation remise sur demande



2 jours (14 h)



Présentiel



Distanciel



INTER : 800 €

mini : 4 / maxi : 10 apprenants

INTRA : 2 800 €

pour un groupe de 10 personnes max

Prérequis

Aucun prérequis spécifique nécessaire

À qui s'adresse cette formation ?

Tout collaborateur en relation avec les clients internes ou externes.

Moyens et techniques pédagogiques

- Méthodologie centrée sur l'apprenant
- Focalisation de l'attention avec des séquences courtes
- Apprentissage ludique (méthode Funny Learning)
- Mémorisation favorisée par les mises en situation et les fiches essentielles.
- Mise à disposition des supports après la formation

Accessibilité



Nos formations sont accessibles dans un délai de 30 jours à partir de notre prise de contact.



Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les adaptations pédagogiques et matérielles nécessaires.