

Formation

« Gérer efficacement la relation client »

> Bénéficiaires

4 à 8 professionnels
en contact avec la clientèle

> Prérequis

Être en contact avec les clients

> Intervenante

Catherine SARNOW
Formatrice en communication
d'entreprise, managériale,
interpersonnelle.
Coach professionnel

> Modalités d'intervention

2 jours soit 14 heures
En présentiel ou en distanciel
selon les contraintes sanitaires

> Dates

23-24/02/2023
23-24/05/2023

> Suivi et évaluation

Exercices
Jeux de rôles
Quiz
Plan de progrès

> Tarif

1 200 € HT
Tarif intra : nous contacter

> Solutions de financement

Nous contacter

> Objectif de la formation

Intégrer les enjeux de la relation client dans sa communication pour apporter des réponses adaptées aux attentes des interlocuteurs.

> Objectifs pédagogiques

- Améliorer sa communication pour satisfaire et fidéliser sa clientèle
- Gérer les situations difficiles (réclamations, objections et conflits)

> Méthodes et outils pédagogiques

Formation en présentiel avec alternance des méthodes interrogative, active et expositive pour capter, maintenir l'attention et faciliter l'apprentissage.

Outils : autodiagnostic, vidéos, jeux de rôle à partir de cas concrets issus du secteur d'activité des apprenants, fiches pratiques, quiz, manuel du participant.

Programme

Jour 1 Améliorer sa communication pour satisfaire et fidéliser sa clientèle

- Définir les enjeux de la relation client
- S'approprier les règles d'une communication efficace
- Appliquer les étapes du traitement d'une demande en face à face
- Conduire l'appel téléphonique en respectant la charte

Jour 2 Gérer les situations conflictuelles (réclamations, objections et conflits)

- Développer son assertivité pour accueillir sereinement une communication sensible
- Répondre à une réclamation en intégrant les étapes de l'écoute active et la communication positive
- Caractériser l'objection et la traiter avec la méthode PSB
- Utiliser la méthode DESC pour gérer un conflit