

## 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

#### > Dates

18-19/12/2023

#### > 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