

Gagner en efficacité dans sa relation client

Organisation

Mode d'organisation : Présentiel ou distanciel

Durée : 2 jour(s) · 14 heures

Contenu pédagogique



Type

Action de formation



Public visé

Tout public en relation avec des clients

Cette formation est accessible aux publics en situation de handicap et aux personnes à mobilité réduite. Des aménagements peuvent être prévus en fonction des profils. Nous contacter pour plus d'information.

Prérequis

Pas de pré-requis spécifique



Objectifs pédagogiques

Comprendre les attentes des clients : Identifier les besoins explicites et implicites des clients pour adapter son approche.

Renforcer ses compétences en communication : Améliorer la qualité des échanges verbaux et non-verbaux pour instaurer une relation de confiance.

Gérer efficacement les situations difficiles : Savoir répondre aux objections et gérer les clients insatisfaits de manière constructive.

Optimiser son organisation personnelle : Mettre en place des méthodes de travail pour mieux gérer son temps et ses priorités.

Accroître la satisfaction client : Développer des techniques pour fidéliser les clients et améliorer leur satisfaction globale.



Description

1. Assurer une relation client de qualité grâce à l'écoute active

Les attentes du client : Recueillir le besoin du client : se rendre disponible et mobiliser les techniques d'écoute active. Appliquer l'art de poser des questions pour découvrir son client.

L'analyse du profil client : Comprendre les différents types de client

Exercice pratique : Capacité d'écoute, empathie et réactivité face à un client.

Reformuler puis synthétiser le besoin du client pour aboutir une solution mutuelle satisfaisante.



Renforcer ses compétences en communication

Techniques de communication verbale et non-verbale : Les clés pour des échanges efficaces

L'écoute active : Importance et techniques pour mieux comprendre les clients

Atelier pratique : Jeux de rôle sur la communication avec différents types de clients

Débriefing et retour d'expérience

2. Faire preuve d'assertivité en toute circonstance

Définir l'assertivité : Quand suis-je en situation d'assertivité ? Quand je ne le suis pas ?

Quand suis-je naturellement assertif ?

Exercice pratique : Identifier des situations où je fais preuve d'assertivité / où je ne fais pas preuve d'assertivité dans la relation client.

Identifier les situations dans lesquelles je perds mon assertivité.

Se relier à ses forces pour maintenir son assertivité en toute circonstance.

Gérer efficacement les situations difficiles :

Gestion des objections : Comment transformer une objection en opportunité

Techniques de désamorçage des conflits : Garder son calme et proposer des solutions

Exercice pratique : Jeux de rôle sur la gestion des situations tendues avec les clients

Partage d'expérience : Échanges sur les situations vécues et les solutions appliquées

3. Organisation personnelle et fidélisation client

Organisation et gestion du temps : Techniques pour une meilleure gestion de la relation client

Fidélisation client : Stratégies pour augmenter la satisfaction et la fidélité des clients

Mise en situation : Plan d'action personnalisé pour améliorer la relation client

4. Accueillir et gérer son stress

Définir le stress pour mobiliser le bon stress et désamorcer le mauvais stress. Maîtriser ses émotions pour dépasser les réactions réflexes et instinctives.

Exercices de relaxation et de respiration.

Convoquer des pensées aidantes et relativiser les pensées limitantes. Capitaliser sur ses forces et son expérience pour trouver les solutions.



Modalités pédagogiques

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur – Travail d'échange avec les

participants sous forme de discussion – Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle – Exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation, ...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique – Remise d'un support de cours complet pour référence ultérieure



Moyens et supports pédagogiques

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation. Chaque participant disposera d'un ordinateur (si besoin), d'un support de cours, d'un bloc-notes et d'un stylo. La formation se déroulera avec l'appui d'un vidéoprojecteur et d'un tableau blanc.



Modalités d'évaluation

Avant la formation :

Nous mettons en place une évaluation de chaque participant via un questionnaire d'évaluation des besoins et de niveau.

Un audit complémentaire peut-être proposé pour parfaire cette évaluation

Pendant la formation :

Des exercices pratiques (études de cas, jeux de rôle, questionnaires, quiz, mises en situation, ...) sont proposés pour vérifier le niveau de compréhension et d'intégration du contenu pédagogique.

À la fin de la formation :

Le participant auto-évalue son niveau d'atteinte des objectifs de la formation qu'il vient de suivre.

Le formateur remplit une synthèse dans laquelle il indique le niveau d'acquisition pour chaque apprenant : « connaissances maîtrisées, en cours d'acquisition ou non acquises ». Il évalue ce niveau en se basant sur les exercices et tests réalisés tout au long de la formation.

Le participant remplit également un questionnaire de satisfaction dans lequel il évalue la qualité de la session.

À la demande du stagiaire, le niveau peut aussi être évalué par le passage d'une certification TOSA pour les outils bureautiques, CLOE pour les langues.



Admission

L'admission à ce module se fait sous réserve d'analyse du questionnaire de positionnement et de validation du niveau et des besoins de l'apprenant par notre équipe pédagogique.

Le délai d'accès maximum à cette formation est d'un mois, en nous contactant au 03.20.41.55.33 ou par mail à contact@abellis-formation.com

L'inscription sera validée par retour du devis signé. L'apprenant et/ou le responsable formation recevra, à sa réception, la convention, une invitation et notre plan d'accès (si la formation se déroule en nos locaux).

Référent administratif : Amandine GARAMPON

Référent pédagogique : Marylou MOTTA



Modalités de suivi

Emargement réalisé par 1/2 journée – Certificat de réalisation remis à l'employeur à l'issue de la formation – Assistance par téléphone et messagerie – Support de cours remis à chaque

participant à l'issue de sa formation – Suivi de la progression 2 mois après la formation