Les clés de la relation client

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : CLI - Prix 2024 : 1 450€ HT

Cette formation vous permet de découvrir les enjeux de la relation client. Vous saurez développer la relation client dans vos activités métier et utiliser des techniques d'écoute et de communication pour apporter les réponses les plus adaptées aux attentes de vos interlocuteurs, clients internes et/ou externes.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Intégrer l'approche relation client à son activité métier

Maîtriser les étapes et les techniques de la communication relation client

Transformer son expertise métier en valeur ajoutée et bénéfices pour ses clients internes et externes

Valoriser l'image qualité de son service et de son entreprise

Contribuer à la satisfaction et fidélisation client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative. Partage de pratiques, échanges. Etudes de cas.

TRAVAUX PRATIQUES

Ateliers d'application, mises en situation, élaboration progressive d'outils directement utilisables sur le terrain.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2024

1) Comprendre les enjeux de la relation client

- Incarner les valeurs de son entreprise.
- Être en cohérence avec la vision stratégique de l'entreprise.
- Intégrer la relation client à son quotidien métier.
- Satisfaire le client et le rendre promoteur.

Exercice : Identifier les valeurs et l'image de marque de son entreprise. Identifier ses propres freins à la relation-client.

2) Entrer dans la relation client

- Connaitre les besoins fondamentaux du client : demande implicite et demande explicite.
- Distinguer relation client et expérience client.
- Etre vigilant au parcours client.

Exercice : A partir d'expériences client, identifier les bonnes pratiques nourrissant les besoins client.

3) Mettre en œuvre les leviers de la satisfaction client dans son activité métier

- S'adapter au client : écoute active, reformulation, attitude positive.
- Comprendre le client : savoir faire preuve d'empathie.
- Accompagner le client dans la solution : faire preuve de pédagogie, adapter son langage.
- Etre réactif : connaitre ses processus et s'engager dans la solution.
- Gérer son temps et les priorités.

Travaux pratiques : Atelier : sortir du jargon et du vocabulaire technique. Transformer ses arguments en bénéfices client. Définir un processus de réponse rapide. Entretiens à partir de cas réels.

PARTICIPANTS

Toutes les personnes souhaitant développer leurs compétences en matière de relation client dans un contexte de relation clients internes et/ou externes.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

4) Développer ses qualités de communiquant

- Synchroniser sa posture à son client : verbal, paraverbal, non verbal.
- S’adapter au profil relationnel de son interlocuteur.
- Adopter une communication symétrique ou complémentaire.
- Communiquer en situation difficile.

Travaux pratiques : Atelier : développer une communication orientée solution. Mises en situation à partir de cas réels.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE
2024 : 17 juin, 26 sept., 28 nov.

PARIS
2024 : 10 juin, 19 sept., 21 nov.

LYON
2024 : 17 juin, 26 sept., 28 nov.

AIX-EN-PROVENCE
2024 : 17 juin, 26 sept., 28 nov.

BORDEAUX
2024 : 17 juin, 26 sept., 28 nov.

LILLE
2024 : 17 juin, 26 sept., 28 nov.

NANTES
2024 : 17 juin, 26 sept., 28 nov.

SOPHIA-ANTIPOLIS
2024 : 17 juin, 26 sept., 28 nov.

STRASBOURG
2024 : 17 juin, 26 sept., 28 nov.

TOULOUSE
2024 : 17 juin, 26 sept., 28 nov.