*Parcours Stratégie et Organisation*

# UNE RELATION CLIENT QUI TEND VERS L'HUMAIN



## PUBLIC VISÉ

**Avant la formation, le stagiaire (sans niveau ou prérequis spécifique) est concerné quand :**

- Il débute une activité en relation client
- Il a des difficultés à gérer ses émotions face à un client difficile
- Il veut développer son empathie
- Il souhaite améliorer les réponses apportées au client
- Il ressent un besoin d'outils face à un client mécontent

## OBJECTIFS

**Après la formation, le stagiaire saura :**

- Comprendre le client et ses attentes
- Personnaliser la relation client
- Doubler les retours et les résultats
- Sécuriser les relations contractuelles
- Appréhender les situations difficiles avec confort

## PROGRAMME

**Pendant la formation, le stagiaire abordera :**

- **L'entrée en relation**
  - Les 5 premières secondes
  - Le climat de confiance
- **L'interaction dans le temps**
  - Questionner, comprendre, accepter
  - Gérer les émotions
  - Communiquer, expliquer, échanger
- **La conclusion gagnante**
  - Intégrer une solution engageante
  - Vérifier la satisfaction client

**DURÉE 7H**

**9H30 À 13H00 / 14H00 À 17H30**

**TARIF EN PAGE 4**

**6 PERSONNES MAXIMUM**

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

**La formation se déroulera :**

- En présentiel. Des annexes de travail papier seront distribuées en salle et le support transmis en fin de session
- INTER ou INTRA
- Evaluation des acquis sous forme : plan d'actions et matrice KISS
- Evaluation de la satisfaction à chaud en fin de session
- Méthodes pédagogiques : Informative / Exercice en individuel / Jeu de carte / Questions-Réponses /
- Outils pédagogiques : Points of you (observation d'image) / VAK / Emotions principales / Analyse transactionnelle

- *Inscription sur le site internet au minimum 10 jours avant la date (dans la limite des places disponibles)*
- *La session peut s'adapter à certains handicaps, veuillez nous contacter pour envisager la solution la plus adaptée*