

# Améliorer et pérenniser la relation client

## Objectifs :

S'entraîner sur toutes les situations rencontrées lors de la relation client  
Développer les bons réflexes, trouver les mots justes et faire face aux clients dans les situations de stress  
Être capable de traiter toutes les situations de tension en préservant la relation client

## Programme :

### **Comprendre les nouveaux enjeux de la relation client**

- ✓ L'émergence du multicanal et les nouveaux modèles de distribution
- ✓ La relation clients au service de la fidélisation
- ✓ Le développement de la « connaissance clients »

### **Placer le client au cœur du système**

- ✓ Considérer le client comme un véritable « actif » de l'entreprise
- ✓ Développer une vision client transversale à tous les services
- ✓ Élaborer une stratégie orientée client interne et externe
- ✓ Analyser et améliorer les processus client
- ✓ Développer et partager la connaissance sur les différents clients
- ✓ Identifier et renforcer tous les points de « contact client »

### **Mieux écouter et mieux convaincre en face-à-face avec un client**

- ✓ Distinguer l'objectif opérationnel et l'objectif relationnel
- ✓ Établir le contact, favoriser la confiance
- ✓ Élargir son questionnement pour détecter les attentes et problèmes du client
- ✓ Mettre en valeur une solution technique
- ✓ Accepter critiques et objections, traiter en souplesse

### **Identifier les attentes des clients**

- ✓ Qui sont nos clients : typologie des clients (internes et externes)
- ✓ Quelles sont leurs attentes et leurs exigences ?
- ✓ Les ressorts de la satisfaction du client

### **Intervenir avec succès en avant-vente avec les commerciaux**

- ✓ Ce qu'il faut partager pour bien vendre ensemble
- ✓ Se répartir les rôles, se donner des règles
- ✓ Exposer le "juste assez" de la technique
- ✓ Être orienté "valeur ajoutée pour le client"
- ✓ Comment se comporter si l'information donnée est erronée

### **Gérer les réclamations et les clients insatisfaits**

- ✓ Comprendre les raisons de l'insatisfaction
- ✓ Le traitement de l'insatisfaction
- ✓ Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre

### **La démarche qualité : clé de la satisfaction client**

- ✓ Se fixer des objectifs pour chaque client
- ✓ Mettre en place une stratégie de relation client
- ✓ Développer la qualité de service pour développer les offres
- ✓ Véhiculer une image positive de l'entreprise / du service

**Code :** A109

**En présentiel :**

**Durée :** 2 jours

**Prix :** 990 € HT

**Lieu :** Paris

## Liste des dates :

04 au 05 janvier  
07 au 08 mars  
02 au 03 mai  
04 au 05 juillet  
23 au 24 septembre  
05 au 06 décembre

**En distanciel :**

**Durée :** 3 sessions de 0,5 jour et 1 heure de coaching individuel

**Prix :** 810 € HT

## Liste des dates :

Janvier : 10 après-midi, 12 après-midi et 15 après-midi  
Avril : 03 après-midi, 05 après-midi et 08 après-midi  
Juin : 03 matin, 06 matin et 07 matin  
Octobre : 03 après-midi, 04 après-midi et 07 après-midi  
Novembre : 15 après-midi, 18 après-midi et 22 après-midi

**Public concerné :**

Toute personne, ayant des contacts en face-à-face et téléphonique avec des clients

**Intervenants :**

Spécialiste de la relation client

**Pré-requis :**

Aucun

**Techniques**

**d'animation :**

Alternance de théorie et de pratique.  
Exercices individuels et collectifs.  
Retour d'expériences.  
Echanges.  
Mises en situation.  
Etudes de cas.  
Entraînements.

	Jeux de rôles.
--	----------------