

---

# Programme de Formation

---

## Fidéliser grâce à la relation client

---

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Mixte

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

- Toute personne ayant des échanges en présentiel et/ou en distanciel avec les clients de l'entreprise.



#### **Objectifs pédagogiques**

- Faire face à toutes les situations de la relation client
- Gérer ses émotions et se repositionner dans les situations de stress
- Préserver la relation client dans le temps.



#### **Description**

##### **Une posture qui fait la différence**

- L'importance du premier contact : "Bonjour"
- L'importance de la voix et du choix des mots
- Se présenter de manière professionnelle
- Être souriant(e) en toute circonstance
- Savoir remercier son client pour sa fidélité et sa confiance.

##### **Le conseil dans les échanges commerciaux**

- Détecter les besoins et les motivations du client
- Apporter la solution au client en donnant le choix
- Être soi-même tout en représentant l'entreprise
- Être rassurant(e) durant les échanges.

##### **Désamorcer une situation délicate**

- Faire face aux urgences, aux imprévus
- Être honnête et savoir dire "non"
- Négocier un délai.

##### **Bien gérer les litiges pour fidéliser**

- Détecter et faire face à l'insatisfaction
- Faire preuve d'écoute active pour mieux traiter le litige
- Proposer des solutions satisfaisantes "gagnant-gagnant"
- Anticiper l'échange dès qu'une insatisfaction est connue.

##### **Bilan de la formation**



### **Prérequis**

- Pas de prérequis spécifique



### **Modalités pédagogiques**

- Tour de table pour validation des attentes spécifiques, des objectifs, du programme...
- Le formateur alterne entre méthode démonstrative, interrogative et mise en œuvre par des jeux de rôles et mises en situations concrètes.



### **Moyens et supports pédagogiques**

- Un support de cours numérique ou papier sera remis à chaque participant.



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

- La validation des acquis sera réalisée à travers un quiz, un auto positionnement et/ou une certification
- Une évaluation qualitative de la formation sera complétée par le stagiaire