



CYCLE COMMERCIAL

Programme de formation

CO12 – LA RELATION CLIENT – Format 1 J

NATURE DE L'ACTION (article L 6313-1 du Code du Travail)

Action d'adaptation et de développement des compétences des salariés

SAVOIR GERER LA RELATION CLIENT

Optimiser, Fidéliser

PUBLIC CONCERNE :

Toute personne, débutante ou confirmée, souhaitant développer son approche de la communication avec ses clients en démarche physique, et améliorer sa posture en relation clients.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

L'objectif de ce programme de formation est l'initiation aux fondamentaux de la communication interpersonnelle et leur application dans le cadre de la relation client.

A l'issue de cette journée, les stagiaires seront capables d'aborder les problématiques de leurs prospects et clients avec les postures et outils les plus adaptés.

Ils seront à même d'utiliser une méthode efficace de transformation des réclamations clients en opportunités de développement.

PREREQUIS

Pas de prérequis spécifique hormis le fait d'être ou de prévoir d'être en relation directe avec des clients.

Possibilité de mise en œuvre rapide des méthodes et outils

DUREE DE CETTE SESSION DE FORMATION

Programme sur une journée, soit 7 heures en présentiel.

DEROULEMENT DE LA FORMATION

- Les différents canaux de communication et leur utilisation.
- Bases de la PNL et de l'Analyse Transactionnelle et leur apport dans la construction de la relation.
- Savoir utiliser la synchronisation.
- Accueillir et traiter les réclamations clients.
- Définir ce qui est « en » ou « hors » cadre de la relation commerciale
- Savoir sortir en mode « gagnant-gagnant » d'une relation conflictuelle ou tendue.

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES et d'ENCADREMENT



CYCLE COMMERCIAL

Programme de formation

CO12 – LA RELATION CLIENT – Format 1 J

NATURE DE L'ACTION (article L 6313-1 du Code du Travail)

Action d'adaptation et de développement des compétences des salariés

- **Exercices et ateliers pédagogiques** : Brainstorming, jeux de rôle, démo. Exercices de cas pratiques à partir de situations réelles ou suggérées par les apprenants pour optimiser leur apprentissage.
- Nombre de stagiaires limité à 8 par session afin de pouvoir répondre à toutes les attentes et faire participer chacun de façon optimale.
- Instauration d'une règle et d'un engagement de confidentialité mutuelle : ce qui est exprimé dans le groupe (stagiaires & formateur) appartient au groupe et ne sera pas utilisé ou diffusé à l'extérieur du groupe.
- Supports de formation remis aux stagiaires et assistance directe du formateur par téléphone ou e-mail à l'issue de la formation.

SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation « à chaud » à l'issue de la formation.
- Attestation de fin de formation à l'issue du stage.
- Evaluation « à froid » avec l'envoi d'un questionnaire 2 mois après la fin de la formation.
- Prise de rendez-vous à 6 semaines après la session pour faire ensemble le point sur les mises en pratiques des acquis de la formation lors d'une conférence téléphonique (durée prévisionnelle : 1 H).

DELAI ET MODALITES D'ACCES

- Programmation de session de formation dans un délai d'un mois après la validation de la proposition commerciale.
- Formation accessible aux personnes à mobilité réduite sur les sites de formation sélectionnés par TALENT SUPPORT. Accès sous responsabilité de l'entreprise demandeuse lors de sessions en intra-entreprise.

INVESTISSEMENT

Coût de ce module de formation :

SESSIONS INDIVIDUELLES ET INTER ENTREPRISES :

650 €HT par participant et par jour (7H00).

SESSIONS INTRA-ENTREPRISES (groupes de stagiaires d'une même entreprise et de même niveau) :

1500 €HT pour un jour (7H00) de formation de 3 à 8 participants inclus.

Possibilité de prise en charge par un OPCO, démarches à charge du demandeur.