

Formation à distance

« Les clés d'une relation client réussie »

Nature de l'action conformément à l'article L6313-1 du Code du travail : Adaptation et développement des compétences des salariés

Objectifs pédagogiques (aptitudes et compétences)

- Prendre conscience de l'impact du service client
- Développer son professionnalisme
- Traiter les objections et désamorcer les situations délicates et conflictuelles

Programme

1 – L'accueil : un élément clé de la relation

Prendre conscience de ce qui fidélise et déçoit l'interlocuteur

- L'importance de la 1ère impression
- Les nouvelles attentes et exigences des interlocuteurs
- Les représentations chez chacun "invité" ou "gêneur"
- Les incidences d'une prestation négative
- Les sources d'insatisfaction qui "cassent" la confiance d'un interlocuteur

2 – Réussir la prestation de service : s'organiser et créer une relation efficace et positive

Actualiser son savoir-faire et son savoir être

- Établir une relation personnalisée, les phrases de bienvenue, les signes de reconnaissance, le sourire...
- Informer, orienter, conseiller en adoptant un langage positif et rassurant
- Hiérarchiser et gérer les priorités
- Maîtriser ses gestes, postures et "détails qui en disent long"

3 – Gérer les situations difficiles

Prendre conscience de ce qui fidélise et déçoit l'interlocuteur

- S'adapter aux situations
- Analyser une situation conflictuelle, désamorcer l'agressivité et gérer le litige
- S'exprimer avec assertivité sans se défendre « paillason » ni attaquer « hérisson » dans une relation gagnant / gagnant

4 – Évaluer le service rendu et s'engager sur un plan d'action individuel

Assurer le suivi et mobiliser les équipes

- Connaître ses points de vigilance
- Le plan d'actions à mettre en place
- La suggestion de pistes de solutions

Méthode pédagogique :	Les points forts : Etudes de cas extraites de situations vécues sur le terrain. Exercices pratiques, échanges, grilles d'objectifs, analyse de vidéos.
Support :	Remise d'un support pédagogique à chaque participant.
Public :	Toute personne qui souhaite acquérir des outils et techniques pour optimiser sa relation client.
Pré-requis :	Aucun
Modalité d'organisation :	Formation à distance en visio
Modalités d'accès :	Précisées avant toute inscription dans le cadre d'un entretien téléphonique
Evaluation :	Support d'évaluation
Durée :	1 journée, soit 6 heures : de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30
Date de la formation :	Voir la page « formations à distance » du site internet www.costeconsultants.fr
Coût :	497€ TTC par jour par participant