

PROGRAMME DE FORMATION-RELATION CLIENT

| | |
|---|--|
| <i>Référent pédagogique :</i> | Sophie JORANDON (Titre Professionnel de Formatrice pour adultes) Formatrice en management et communication, utilisant des moyens pédagogiques adaptés. |
| Nom et profil du formateur | |
| Intitulé de la formation | LES CLÉS DE LA SATISFACTION CLIENT |
| Durée | 2 JOURS en présentiel |
| Prérequis | <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non |
| Objectifs généraux | Accueillir ses clients avec professionnalisme et adapter sa communication et ses conseils en fonction des profils clients et de leurs besoins. |
| Objectifs opérationnels | A l'issue de la formation les participants seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les enjeux de la relation client pour l'entreprise • Maitriser les outils de la communication • Identifier les typologies de clients et leurs besoins • Gérer les objections clients et transformer l'insatisfaction en satisfaction |
| Public concerné | Toute personne ayant contact avec des clients et souhaitant améliorer ses relations avec eux. La formation est accessible aux personnes en situation de handicap |
| PROGRAMME Contenu détaillé | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Comprendre les enjeux de la relation client <ul style="list-style-type: none"> - Appréhender la notion d'IMAGE de l'entreprise : Notoriété et réputation. - Découvrir le triangle de la satisfaction client ❖ Maitriser les outils de la communication <ul style="list-style-type: none"> - Clarifier les canaux de communication - Comprendre les représentations mentales - S'approprier les outils de la communication - Développer une écoute active - Savoir reformuler - Maitriser les techniques de questionnement ❖ Identifier les typologies de clients et leurs besoins <ul style="list-style-type: none"> - Découvrir la boussole 4Colors-DISC - Identifier les besoins de vos clients en fonction de leur profil type - Argumenter avec le CAB ❖ Gérer les objections client et transformer l'insatisfaction en satisfaction <ul style="list-style-type: none"> - Développer son assertivité - Accueillir un désaccord ou une incompréhension avec l'écoute empathique avec le ERIC - Développer son affirmation de Soi, Oser dire et savoir dire avec le DESC - Savoir dire NON tout en maintenant la qualité relationnelle |

| | | |
|---|--|--|
| Méthodes pédagogiques & Techniques | Pédagogie active- groupe limité pour faciliter les échanges. Apports théoriques-Tests-Mises en situation et études de cas | |
| Moyen d'évaluation des acquis à chaud | Evaluations des acquis en cours de formation par des mises en situation Evaluation des acquis formation sous forme d'un QCM, à l'entrée et à la sortie de formation. | |
| Moyen d'évaluation des acquis à froid | Un questionnaire sera adressé aux participants 3 mois après la formation | |
| Validation de fin de formation | Attestation de fin de formation | |
| Moyen de satisfaction de la formation | Afin de mesurer l'indice de satisfaction des participants sur l'atteinte des objectifs, la qualité de l'animation et la satisfaction globale de la prestation, un questionnaire de satisfaction est remis à chaque participant et rempli en fin de formation. Il est complété par un tour de table pour échanger et confronter les points de vue. | |
| Effectifs | Mini 4 PERS- Maxi 10 PERS | |
| TARIF HT | INTER ou INTRA : sur devis | |
| Acompte et conditions de paiement | Acompte <input type="checkbox"/> Oui Subrogation <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | |
| Validité de l'offre | Offre valable 30 jours à compter de l'édition du devis. | |
| Accessibilité | Site économique des lacs 320 rue des Sorbiers 74300 THYEZ Le site de formation est accessible aux personnes en situation de handicap | |
| Convocation aux sessions de formation | <input type="checkbox"/> Les convocations seront envoyées par l'entreprise <input checked="" type="checkbox"/> Les convocations seront envoyées par le formateur | |
| Indicateur de résultat | NA | NA |
| Référent administratif et handicap | Sophie JORANDON | sophie.jorandon@gmail.com 06.84.41.45.62 |

