

# GESTION DE LA RELATION CLIENT

## Formation INTRA

- Référence : **RELGR2**
- Durée : 2 jours / Possibilité de personnaliser aux besoins spécifiques
- Tarif : Sur devis

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux stratégiques de la relation client pour la performance de l'entreprise
- Adopter une posture professionnelle orientée satisfaction et fidélisation client
- Structurer une prise en charge efficace des demandes clients
- Gérer les réclamations clients avec professionnalisme et maîtrise
- Valoriser la relation client comme levier de confiance et de fidélité

## Public concerné

- Collaborateurs en contact direct avec les clients (accueil, service client, SAV, support, ADV)
- Commerciaux, chargés de clientèle et conseillers client souhaitant renforcer leur impact relationnel
- Toute personne souhaitant professionnaliser et sécuriser ses pratiques en relation client

## Programme de formation

### 1. Comprendre les fondamentaux pour créer une relation client de qualité

- Comprendre les enjeux stratégiques d'une relation client de qualité pour l'entreprise.
- Identifier les bénéfices directs et indirects d'une relation client de qualité.
- Identifier les attentes clients afin de garantir un haut niveau de satisfaction.
- Prendre conscience de son rôle clé dans la qualité de la relation client.
- Installer une culture client collective comme levier de performance de l'équipe

### 2. Accueillir avec professionnalisme ses clients pour créer un climat de confiance

- Comprendre l'importance stratégique de la communication dans la relation client
- Créer une première impression positive dès les premiers instants.
- Renforcer sa crédibilité avec une voix agréable, dynamique et affirmée.
- Personnaliser l'accueil pour que chaque client se sente unique et reconnu

### 3. Développer une communication efficace pour une prise en charge de qualité des demandes

- Pratiquer l'écoute active pour détecter avec précision les attentes de vos clients
- Utiliser la reformulation pour s'assurer de la compréhension de la demande
- Questionner de manière stratégique pour approfondir les besoins
- Utiliser un langage empathique et positif pour sécuriser et rassurer le client
- Proposer des solutions adaptées, argumentées et orientées client

### 4. Traiter les réclamations des clients avec efficacité

- Identifier les signaux d'alerte d'un client mécontent pour réagir rapidement.
- Accueillir la réclamation comme une opportunité d'amélioration continue
- Adopter une posture assertive face à l'insatisfaction de vos clients
- Traiter les objections avec méthode et diplomatie pour désamorcer la situation
- Transformez une réclamation en opportunité de fidélisation
- Mettre en place un traitement structuré et efficace des réclamations

### 5. Construire des relations de qualité pour satisfaire et fidéliser ses clients

- Apporter des conseils personnalisés et pertinents à ses clients
- Entretenir une relation proactive et personnalisée
- Développer une logique de suivi et de fidélisation client
- Mesurer la satisfaction client et ajuster ses pratiques

## Pré-requis

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

## Profil de l'intervenant

- Formateur expert en relation client

## Outils et méthodes pédagogiques

- Vidéoprojecteur - Paperboard - Vidéos pour certaines séquences filmées
- Apports méthodologiques par le formateur (exposés/analyses/questions/réponses)
- Exercices avec questionnaires/tests de positionnement complétés par le participant et interpréter par le formateur
- Mises en situation des pratiques, des méthodes et des outils à partir des situations rencontrées par les participants
- Remise d'un support pédagogique

## Modalités d'évaluations de la formation

- Questionnaire d'évaluation des connaissances en début de formation
- Evaluation de l'intégration des nouveaux acquis en cours de formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction de la formation à chaud
- Remise d'une attestation de formation
- Questionnaire de satisfaction 2 mois après la formation pour mesurer l'impact en situation professionnelle

## Délai d'accès INTRA

- 20 jours minimum après la signature de la convention ou du devis.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : [ONISEP](#), [AGEFIPH](#) et [FIPHP](#).