

OPTIMISER LA RELATION CLIENT

2 JOURS – 14 HEURES

But de la formation	<p>Objectifs : Savoir représenter l'entreprise auprès du client Savoir gérer les situations difficiles Savoir garder confiance en soi</p>
Pré-Requis	<p>À l'issue de cette formation, vous serez en capacité de : Etre performant et à l'aise pour la relation clients</p>
Type de public	<p>Ne nécessite pas de pré requis spécifique</p>
Effectif	<p>Techniciens en clientèle</p>
Date & lieu de formation	<p>De 1 à 8 participants L'effectif peut, en accord avec l'entreprise être modifié</p>
Accessibilité aux personnes handicapées	<p>A définir avec le client</p> <p>Si la formation a lieu chez le client : il faudra préciser si votre salle de formation est accessible aux personnes handicapées Si la formation a lieu en dehors de chez le client : il faudra me contacter en cas de besoin d'accessibilité pour un participant. Dans ce cas, la formation aura lieu dans un local adapté. (par exemple : location de salle dans un hôtel ou centre d'affaire).</p>
Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation	<p>Feuilles de présence. Questions écrites (QCM) Quiz, simulation, mise en situation, exercices du formateur et exercices créés par le stagiaires sur proposition de thématique du formateur.</p>
Délai d'accès	<p>Formulaires d'évaluation de la formation. Modalités selon pré requis et aucun délai</p>
Méthodes et outils pédagogiques	<p>Les moyens pédagogiques sont adaptés à chaque formation et aux besoins des clients.</p> <p>La formation est co-construite avec le client, sur la base du programme de formation initial. Cette démarche de co-construction se fait au travers d'un entretien de cadrage au cours d'une rencontre ou par téléphone. L'entretien de cadrage donne lieu à un enregistrement utilisé pour vérifier l'adaptation des moyens pédagogiques à la formation et aux besoins du client.</p>
	<p>Les moyens pédagogiques utilisés pour adapter les formations peuvent être :</p> <p>Des apports théoriques, des exercices pratiques d'application des outils vus pendant la formation, des partages d'expériences, des présentations d'exemples concrets de mise en œuvre, des supports de formation, des supports d'exercices fournis en formation, des mises en situation.</p>

Les moyens techniques nécessaires demandés sont : vidéo projecteur, paper board ou tableau blanc, feutres effaçables de couleurs, tables disposées en U et chaises, ou chaises disposées en cercle sans table.

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

L'organisme désigne un référent pédagogique et un référent handicap.

Formalisation à l'issue de la formation

Une attestation de formation sera transmise.

Un support de cours version papier ou numérique sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation

PROGRAMME

S'approprier les ressorts de la communication

- Le mécanisme émetteur-récepteur
- Importance du verbal et du non verbal
- Bien utiliser l'écoute, les questions, la reformulation
- Distinguer Faits, Opinions, Sentiments
- Utiliser le langage positif

Créer un impact positif et durable

- Connaître les interlocuteurs d'un parcours client
- Répondre aux attentes de qualité de prestation
- Soigner la première impression
- Choisir la bonne attitude
- S'adapter aux différents interlocuteurs
- Susciter la confiance tout au long des interactions

Savoir interagir en toutes circonstances

- Garder confiance en soi
- Gérer ses émotions
- Savoir filtrer le contenu et la forme des demandes
- Savoir dire non et expliquer avec tact
- Savoir recevoir une critique
- Gérer son stress sur la durée

Démarche pour gérer les situations difficiles

- Explorer les attentes
 - Apaiser avec empathie
 - Proposer des solutions
 - Tenir un échange cordial et solide
 - Valider et suivre les engagements
 - Capitaliser
-