



**1 jour  
soit 7 h**



**Accessible  
à tous**

## POUR QUI ?

Tout public étant en contact direct avec des clients et souhaitant établir une relation de partenariat sur le long terme avec eux.

## FINALITÉS

Cette formation aide toute personne au contact des clients à créer une expérience commerciale réussie, et conjugue le "déclic" de la satisfaction client et le relationnel pour fournir le service optimum à son client. Il s'agit également de transmettre une image singulière de soi et de son entreprise.

### *Objectifs pédagogiques*

- ▶ Intégrer la dimension « success client » dans sa mission quotidienne
- ▶ Analyser les besoins des clients et lever les obstacles qui freinent l'efficacité de la relation client
- ▶ Être et se sentir légitime dans ses compétences de négociateur
- ▶ Générer de la vente additionnelle

### *Conditions d'intervention*

- ▶ Modalités de formation : Présentiel ou Distanciel
- ▶ Rythme : continu ou séquentiel
- ▶ Effectif mini - maxi : inter (entreprise) 3 à 8 / intra (entreprise) 3 à 8

### *Équivalences et passerelles*

- ▶ Sans équivalence et passerelle

### *Prérequis*

- ▶ Sans prérequis

## NOS FORMATEURS

- ▶ Formation animée par un consultant bénéficiant d'une expérience conséquente au sein de différents groupes. Nos consultants sont formés aux techniques d'animation et de formation et interviennent dans tous types de structures.
- ▶ Pendant 6 mois le stagiaire a la possibilité de contacter le formateur sur la mise en applications des acquis de formation dans son milieu professionnel.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

**1**

### COMPRENDRE LE PARCOURS CLIENT

**1.50 h**

- ▶ Identifier le parcours client au sein de la structure
- ▶ Vivre une expérience client réussie et une expérience client échouée
- ▶ Mesurer le niveau d'exigence dans la relation

**2**

### SITUER SON RÔLE DANS UNE RELATION CLIENT RÉUSSIE

**2 h**

- ▶ Satisfaire le client : ses ressources et ses limites
- ▶ Se définir dans la relation client
- ▶ Créer une dynamique dans l'interaction avec son client

**3**

### PRÉSERVER L'IMAGE POSITIVE DE SOI ET DE L'ENTREPRISE

**1.50 h**

- ▶ S'adapter à son client pour faciliter la communication
- ▶ Accueillir l'analyse des besoins pour mieux y répondre
- ▶ Optimiser l'image de l'entreprise dès les premiers instants

**4**

### TRANSFORMER LA RELATION CLIENT PAR L'ALLIANCE ET LA CONFIANCE

**2 h**

- ▶ Transformer les points d'insatisfaction en opportunités
- ▶ Communiquer avec le client honnêtement et avec authenticité
- ▶ Mettre en place un suivi de satisfaction client

**LES +**  
*Artus RH*

Utiliser l'art du  
questionnement  
Jeux de rôles sur des  
situations réelles  
Déclinable en coaching

### Modalités pédagogiques

- ▶ Exposé théorique et pratique par le formateur
- ▶ Échanges et analyses des expériences vécues par les participants avec les pistes de solutions
- ▶ Mises en situation pour une parfaite intégration de nos méthodes

### Nature de la validation

- ▶ La formation dispensée sera récompensée par la remise d'un certificat de réalisation (nature, dates, durée, objectifs de la formation suivie)

### Outils pédagogiques et techniques

- ▶ Locaux respectant les critères d'Établissements recevant du Public (ERP) en terme de taille, disposition et équipement de la salle
- ▶ Paper board, vidéoprojecteur, prise de branchement pour matériel informatique (PC, enceintes, ...)
- ▶ Remise d'un support pédagogique à la fin du stage

### Modalités du suivi de formation

- ▶ Auto-évaluation proposée en fin de formation pour mesurer le niveau de connaissances, la satisfaction et l'utilité perçue de la formation. Dans ce cadre, le participant donne son appréciation sur :
- ▶ Le contenu (respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus, ...)
- ▶ L'animation (expertise du consultant sur le sujet, relations avec le groupe...)
- ▶ La pédagogie (équilibre entre les apports théoriques et pratiques...)
- ▶ La logistique (état des salles, qualité des supports pédagogiques...)
- ▶ La mise en œuvre envisagée (plan d'actions...)

## RÉFÉRENTS

- ▶ Responsable Formation : **Dominique VALADON** - dvaladon@artus-rh.com - Tél : 06 69 15 99 70
- ▶ Référent administratif, handicap et technique : **Coralie MOYER** - cmoyer@artus-rh.com  
Tél : 06 69 04 38 82
- ▶ Référent pédagogique : **Nathalie MAUJOIN** - nmaujoin@artus-rh.com - Tél : 07 61 99 43 10

## ACCESSIBILITÉ

- ▶ Processus précis et concret : identification d'un potentiel handicap – détermination de la typologie du handicap (moteur, auditif, visuel, intellectuel, psychique ou visuel) – mise en place des compensations possibles et personnalisables en adéquation avec le besoin du stagiaire. L'ensemble des étapes est réalisé par le chef de projet avec l'assistance de la référente pédagogique handicap : **Coralie MOYER** – cmoyer@artus-rh.com – Tél : 06 69 04 38 82

- ▶ Respect de la réglementation concernant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap et application des conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap.
- ▶ Vous trouverez via le QR code toutes les conditions d'accès d'Artus RH



Toutes nos salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.