



**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

Créer une relation de confiance à long terme avec ses clients engendre de la proximité et de la satisfaction mutuelle. Celle-ci rejaillit sur l'image de l'entreprise et de ses résultats.

Cette relation est basée sur un relationnel et un émotionnel qui permettent de nourrir ses besoins et ceux de ses clients. Cette formation vous permettra d'améliorer la qualité de vos relations en interne comme en externe, pour l'image et la réussite de votre fonction ainsi que de l'entreprise.

Objectifs pédagogiques

- ▶ Adopter les comportements « service client » à sa fonction
- ▶ Être professionnel dans sa communication
- ▶ Maîtriser les différents types de situations et de profils clients
- ▶ Optimiser la relation, fixer sur son objectif de satisfaction

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

IDENTIFIER SON PROFIL ET CEUX DE SES CLIENTS

2 h

- Se connaître pour mieux comprendre la relation client
- Comprendre la motivation et les besoins clients
- Développer son image et celle de l'entreprise
- Identifier les compétences à la relation avec le client

2

ÊTRE EFFICACE DANS LA RELATION CLIENT EN FACE À FACE OU À DISTANCE

1.50 h

- Préparer l'entretien
- Apprendre à questionner le client
- Savoir écouter son interlocuteur
- Proposer 3 alternatives
- Accueillir les besoins du client pour les transformer en action commerciale
- Inverser la demande pour convaincre

3

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES EN CLIENTÈLE

2 h

- Se poser et analyser la situation
- Devenir flexible pour mieux rebondir
- Se définir plutôt que de se justifier
- Aborder les possibilités d'arrangement avec le client
- Poser le cadre et les limites de votre entreprise
- Utiliser la visualisation pour projeter le client
- Utiliser les émotions au service de la relation

4

FIDÉLISER SON CLIENT

1.50 h

- Devenir un Customer success
- S'assurer de la satisfaction client par le suivi du dossier
- Appeler le client pour lui faire vivre une "expérience client"

LES +
Artus RH

Exercices de simulation
de la relation client
Vivre et transmettre une
expérience client
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'Etablissements 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
- ▶ Assistance technique

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.