

# Développer la qualité de la relation client

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0778



adhara.fr

## Objectifs

Comprendre et mettre en œuvre une stratégie de relation client. Développer sa communication et valoriser les services de l'entreprise. Favoriser une expérience client de qualité.

## Participants

Tout collaborateur souhaitant développer ses compétences en matière de relation client (clients internes ou externes).

## Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

## Public Visé

Collaborateurs - Développer ses compétences, s'affirmer comme expert dans son domaine, sécuriser son parcours professionnel ;  
Entreprises ou organisations - Accélérer les évolutions de carrière des collaborateurs, augmenter l'efficacité et l'employabilité des équipes... ;  
Demandeur d'emploi - Développer son employabilité, favoriser sa transition professionnelle...

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis de fin de stage sont adressées avec la facture.

## Programme

### Maîtriser les enjeux de la relation client

Positionner son service  
Identifier les profils types de ses clients et les différentes personnalités  
Comprendre leurs motivations  
Intégrer la notion de satisfaction du client comme objectif au quotidien

# Développer la qualité de la relation client

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0778



adhara.fr

## Savoir présenter et représenter son entreprise

Connaître son offre (produits et services)  
Valoriser son image et celle de son entreprise dans tous les contacts clients  
Structurer son discours et maîtriser une présentation rapide et efficace

## Savoir analyser le besoin client

La recherche des besoins explicites et implicites par le questionnement  
La reformulation de la demande  
Formalisation des solutions possibles  
Validation de l'adhésion client

## Maîtriser l'écoute active

Améliorer l'écoute en situation professionnelle  
Optimiser les relations quotidiennes  
Maîtriser des techniques permettant de contrôler ses émotions

## Gérer les conflits dans le respect d'une relation client positive

La gestion des comportements difficiles  
Les méthodes de traitements des objections  
Savoir rebondir positivement

## Mettre en œuvre une stratégie de fidélisation

Mettre en place, pérenniser et améliorer les règles, procédures et pratiques répondant aux attentes de chaque segment de clientèle