

## AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

### Esprit général de la formation :

Quel que soit le secteur de l'entreprise, c'est bien la relation avec ses clients qui fonde la qualité et la pérennité des services. Son amélioration devrait être l'affaire de tous, tant elle est vitale.

### Objectifs de la formation :

- Prendre conscience de l'impact de l'accueil et de la relation client sur l'acte d'achat
- Faire le lien entre les valeurs de l'entreprise et les attendus de la relation client
- Approfondir ou découvrir les différentes étapes de la relation client
- Apprendre à accueillir son client comme un « invité »
- Optimiser la relation client par l'écoute, le questionnement et la reformulation
- Apprendre à gérer les situations délicates

Public concerné	Salariés d'entreprises
Pré-requis	Collaborateurs au contact des clients
Méthode mobilisée	Présentiel
Durée	1 journée (7 heures)
Nombre de participants	15 maximum <sup>1</sup>
Date	Selon besoin et disponibilité du formateur
Lieu	Dans l'entreprise, nos locaux ou dans un tiers lieu
Tarifs	Sur devis
Délais d'accès	Dès la signature de la convention ou du devis
Formalisation à l'issue de la formation	Attestation de formation
Accessibilité aux personnes handicapées	Possible si formation délivrée dans nos locaux (CCI du CHER) Notre organisme étudie au cas par cas une réponse adaptée à tout type de handicap
Contact	Karine Thizeau - 02 48 48 00 91 – k.thizeau@solen-france.com

1 L'ouverture de la session est soumise au nombre de participants

## Programme de formation

<b>ETAPE 1</b>	Définir la relation client et les 4 piliers d'une relation réussie, connaître nos clients
<b>ETAPE 2</b>	Les différentes étapes de la relation client : l'importance de l'accueil et les bases de la communication (écoute active, questionnement et reformulation)
<b>ETAPE 3</b>	Connaitre les 6 émotions primaires et les besoins associés
<b>ETAPE 4</b>	Apprendre à gérer des situations délicates
<b>ETAPE 5</b>	Définir les clés de la relation de confiance (intimité, crédibilité, fiabilité), faire le lien avec les valeurs du Groupe