

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir les comportements clés d'une relation client optimale
- Comprendre les nouvelles attentes du client
- Découvrir et acquérir les fondamentaux de la communication en relation client



1 JOURNÉE



COMMERCIAUX (5 À 12 PARTICIPANTS)



PRÉSENTIEL, DISTANCIEL OU MIXTE
12 STAGIAIRES MAXIMUM



CONTACTEZ-NOUS POUR SÉLECTIONNER DES
DATES DE FORMATION



FORMAT CLASSIQUE :
1 COMÉDIEN FORMATEUR, SAYNÈTES EN VIDÉO,
JUSQU'À 3 MISES EN SITUATION.

2200 EUROS



FORMAT PREMIUM :
2 COMÉDIENS FORMATEURS, SAYNÈTES JOUÉES
EN LIVRE, JUSQU'À 5 MISES EN SITUATION.

3600 EUROS



AUCUN PRÉREQUIS N'EST DEMANDÉ POUR
PARTICIPER À CETTE FORMATION

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Saynètes
- Vidéos
- Apports théoriques et pratiques
- Mises en situation
- Echanges interactifs
- Présentation Powerpoint
- Plateforme LMS

*Les moyens et supports mobilisés sont
employés en fonction des besoins identifiés
lors du questionnaire de positionnement.*

*Nos formateurs sont des experts de la
thématique et reconnus dans le métier :
consultez leur profil dans notre CVthèque
accessible en ligne.*

Certification non concernée

CONTENU DE LA FORMATION

AXE 1

La représentation du rôle

Saynète théâtrale « Ces clients nous en font voir de toutes les couleurs » suivie d'un débriefing

- Illustrer de manière ludique les freins qui empêchent d'optimiser la relation client
- Illustrer les comportements à faire évoluer

Réflexions collectives et apports pédagogiques

- Identifier les valeurs et motivations personnelles des stagiaires en contexte de relation client : quelle est votre représentation de la relation client ?

AXE 2

Définir les comportements clés d'une relation client optimale

Apports pédagogiques

- Identifier les moments charnières de la relation client : accueil, découverte, proposition, négociation, conclusion
- Appréhender la notion de satisfaction et les besoins du client (freins, émotions, comportements...)

Exercices et réflexions collectives

- Identifier les besoins des clients en fonction de leurs profils
- Définir ses points forts et ses axes d'amélioration

AXE 3

Découvrir les fondamentaux de la communication en relation client

Apports pédagogiques

- Les clés d'une communication optimale en relation client : regard, disponibilité, écoute active, questionnement, reformulation...

Exercice du « Jeu de la découverte »

- S'entraîner à identifier les besoins, à proposer les offres adaptées en jouant avec ses atouts naturels : voix, regard, gestuelle, arguments, force de conviction

AXE 4

S'entraîner sans risque

Mises en situation

- Adopter une posture d'écoute active pour s'adapter à un client
- Accueillir un client
- Comprendre la demande d'un client et y répondre
- Améliorer son engagement et son enthousiasme face à un client

Bilan et plan d'action personnel

ACCOMPAGNEMENT POST FORMATION EN OPTION