



Gérer efficacement la relation client

Transformer chaque interaction en opportunité de business

DURÉE

2 jours (14 heures)

EFFECTIF

Jusqu'à 12 personnes

TARIF ADHÉRENT

1 160 € HT

TARIF NON ADHÉRENT

1 490 € HT

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maintenir une relation client favorable et équilibrée
- Traiter avec sérénité les situations délicates
- Bâtir une stratégie de suivi et de fidélisation dans la durée
- Détecter de nouvelles opportunités à partir des clients actuels

PUBLIC VISÉ & PRÉREQUIS

PUBLIC VISÉ

Fonctions commerciales, Fonctions relation client, Fonctions techniques en contact client, Managers

PRÉREQUIS

Pas de prérequis particulier.

PROGRAMME DE LA FORMATION

JOUR 1	Comprendre la satisfaction client
9h - 12h	Module 1 : Comprendre la satisfaction client • Différence entre prestation technique et prestation relationnelle • Identification et hiérarchisation des attentes clients • Les moments de vérité dans la relation client-fournisseur • Facteurs clés d'une expérience client positive
12h - 13h	Déjeuner
13h - 15h	Module 2 : Adapter ses comportements relationnels • Découverte de son style relationnel et adaptation aux autres • Les dimensions de la communication : verbale, paraverbale et non verbale • Intelligence émotionnelle dans la relation client • Développer écoute, empathie et assertivité
15h - 17h	Module 3 : Gérer les situations délicates avec professionnalisme • Comprendre les mécanismes de tension et d'objection • Traiter les objections avec la méthode CRAC • S'affirmer avec la méthode FOCA • Conduire un échange en posture adulte-adulte • Transformer une difficulté en opportunité de satisfaction
JOUR 2	Fidéliser et développer les comptes clients
9h - 12h	Module 4 : Développer et structurer la relation avec les comptes existants • La pyramide relationnelle et ses enjeux • Identifier décideurs, prescripteurs et influenceurs • Analyse du pouvoir et de l'influence avec le GRID • Utiliser la matrice des "maux de tête" du client pour créer de la valeur

12h - 13h	Déjeuner
13h - 15h	Module 5 : Mettre en place une stratégie de suivi et de fidélisation • Construire un plan de suivi client • Organiser des points réguliers à valeur ajoutée • Indicateurs de satisfaction et signaux faibles • Posture de partenaire plutôt que fournisseur
15h - 17h	Module 6 : Identifier de nouvelles opportunités commerciales • Réunion de bilan et retour d'expérience client • Collecte de témoignages et valorisation des cas clients • Entretien de recommandation et développement par le réseau • Élaboration d'un plan d'action individuel

MOYENS PÉDAGOGIQUES & MODALITÉS D'ÉVALUATION

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Présentation PowerPoint
- Ateliers et mise en situation en groupe
- Étude de cas concrets

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Questionnaire préalable à la formation
- Questionnaire d'évaluation et de satisfaction

FORMATEURS & CONTACTS

INTERVENANTS : SAPIO

Experte pour l'accompagnement de dirigeants

CONTACT FORMATIONS

Frédéric CABAS - Responsable Formations
frederic.cabas@polesmartpower.fr
06 12 25 21 26