

## Améliorer la relation client

### Prérequis

Aucun

### Objectifs pédagogiques

- Mettre en œuvre des comportements adaptés aux situations de relation clients
- Être l'ambassadeur de son entreprise
- Communiquer avec professionnalisme
- Gérer les situations difficiles

### Public visé

Toute personne en contact avec des clients et souhaitant renforcer le niveau de partenariat avec ces derniers

### Programme

#### La notion de qualité de service

- Les enjeux de la qualité d'accueil du client
- Les nouvelles attentes et exigences du client
- Les nouveaux modes d'interactions digitaux
- Le schéma de toute communication

#### Les attitudes qui favorisent la relation

- Diagnostiquer de son propre comportement
- Développer sa capacité à accueillir les besoins des clients
- Détecter les besoins et les motivations des clients
- Apporter la solution au client en donnant le choix

#### La forme et la structure du discours

- Créer la confiance et instaurer une relation de qualité
- Les techniques et comportements associés à une bonne communication
- Les formules à privilégier, les mots et expressions à éviter
- Être soi-même tout en représentant l'entreprise
- Faire face aux urgences, aux imprévus

#### La gestion des situations difficiles

- Identifier et analyser la source d'insatisfaction
- Annoncer une mauvaise nouvelle
- Négocier un délai
- Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise

#### Conclure et prendre congés

- S'assurer de la satisfaction de l'interlocuteur
- Rassurer le client sur le suivi et le soutien de l'entreprise
- Remercier et préserver la relation

## Améliorer la relation client

### Méthodes et supports pédagogiques

- Pédagogie active et participative
- Mises en situation sur scénarios pré-établis
- Construction de son plan d'action personnel
- Feuille d'émargement
- Attestation de présence
- Évaluation des compétences acquises : QCM, Cas pratiques, Quiz

### L'intervenant

Consultant, Formateur, Coach au sein de Actiforces

### Durée, date et lieu

Durée	Dates	Lieu
2 sessions de 3h30 soit 7h (13h30 à 17h00)	14 + 15 novembre 2022	En distanciel 

- La confirmation d'inscription vous sera adressée par mail.
- Si la formation devait être annulée faute de participants vous seriez également prévenu par mail 15 jours avant le début de la formation.

### Coût de la formation

Tarif adhérent AREA	550,00€ HT (soit 660,00€ TTC) / personne / 2 sessions
Tarif non adhérent AREA	650,00€ HT (soit 780,00€ TTC) / personne / 2 sessions

### Le +

- Un groupe de 12 participants maximum, tous professionnels de l'agroalimentaire afin de partager des expériences et des préoccupations concrètes.
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Afin de répondre aux différentes contraintes merci de nous contacter.

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie : action de formation.

