

# La relation client en pratique : entraînement intensif

-Référence: **RC-8**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- Devenir un expert de toutes les situations de la relation client.
- Développer des réflexes dans les situations de stress.
- Préserver la relation client dans les cas de tension.

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Tout collaborateur ayant des contacts face-à-face et téléphoniques avec les clients internes, externes.

### PRÉREQUIS :

- Ce programme, basé sur l'entraînement des participants, est ouvert aux participants ayant déjà suivi une formation aux fondamentaux de la communication.
- Le questionnaire préalable adressé aux participants permet de réviser ces fondamentaux.
- 

## Programme

- **Faire la différence dans les situations simples**
  - L'importance de la voix et du choix des mots.
  - Se présenter.
  - Orienter vers le bon interlocuteur.
  - Mise en situation Entraînements sur la posture.
- **Bien conseiller dans les situations commerciales**
  - Détecter les besoins et les motivations du client.
  - Apporter la solution au client en donnant le choix.
  - Les formules à privilégier, les mots et expressions à éviter.
  - Être soi-même tout en représentant l'entreprise.
  - Mise en situation Exercice de découverte des pratiques efficaces.
- **Désamorcer les situations de tension**

## Programme

- Mise en situation Micro-situations individuelles filmées.
- Annoncer une mauvaise nouvelle.
- Négocier un délai.
- Agir pour mener vers la solution.
  
- **Bien gérer les litiges pour fidéliser les clients**
  - Détecter et analyser en finesse la source d'insatisfaction.
  - Bien écouter pour mieux traiter le litige.
  - Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise.
  - Mise en situation : Autodiagnostic de ses comportements. Entraînements sur les cas des participants.
  
- **Fédérer ses clients internes**
  - Mesurer l'enjeu de la relation.
  - Formuler une demande, expliquer l'enjeu.
  - Remercier et préserver la relation.
  - Mise en situation Exercice : le chaînon manquant.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc