

Relation client

Maîtriser les fondamentaux de la relation client

Durée : 1 jour

Agenda : Dates sur mesure

Format : Présentiel ou en mixte présentiel / distanciel (full distanciel non recommandé)

Tarif : [Nous contacter](#) pour un devis personnalisé pour une formation sur mesure

Objectifs de la formation

Objectif général

- Donner les moyens d'améliorer la gestion de la relation client et l'expérience des clients

Objectifs détaillés

- Appréhender les fondamentaux de la relation client
- Partager des outils et des bonnes pratiques pour l'améliorer
- S'approprier ces bonnes pratiques via des mises en situation concrètes

À qui s'adresse la formation ?

Public visé

Conseillers et Responsables de Relation Client

Niveau

Débutant à expérimenté

Pré requis

Cette formation ne nécessite pas de pré requis

Programme de la formation

Une formation se déroulant sur 1 jour décomposée en 3 modules ponctués de mises en situation et de cas pratiques.

Module 1 : Les fondamentaux de la relation client

- Notion et définitions : relation client, satisfaction client

Module 2 : La connaissance client

- Typologie de clients
- Cycle de vie de la relation client
- Attentes des clients

Module 3 : Posture de communication

- Adapter sa communication orale à ses clients : fondamentaux et bonnes pratiques

- Adapter sa communication écrite à ses clients : fondamentaux et bonnes pratiques

Pédagogie et Adaptation

Méthode pédagogique

Pédagogie active et participative

Les modules sont ponctués de mises en situation et de cas pratiques. Un support de formation est remis systématiquement aux stagiaires.

Adaptation de la formation

Adaptation possible selon l'entreprise et la fonction des collaborateurs, par exemple selon le type de relation client (B2E - collaborateurs internes, B2B - prestataires..., B2C - consommateurs...) et le type de relation client (à distance, physique...)

Informations pratiques

La formation se fera dans nos locaux (Paris 16e), dans un lieu adapté à la formation ou dans les locaux de l'entreprise, et/ou en visio.

Chaque session peut accueillir un nombre maximal de 10 participants.

Evaluation des acquis de la formation

La progression des participants est évaluée tout au long de la formation à travers divers dispositifs d'évaluation adaptés (QCM, mises en situation, travaux pratiques, auto-évaluations, ...).

Un certificat de réalisation est remis à l'issue de celle-ci.

Évaluation de la satisfaction

La satisfaction est évaluée en fin de formation.

Financement

Cette formation peut faire l'objet d'un financement par l'OPCO dont dépend l'entreprise sous réserve d'éligibilité et d'acceptation de la demande. La demande de prise en charge doit être déposée par l'entreprise avant le début de la formation.

Accessibilité et Handicap

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour plus d'informations, consultez notre rubrique [Accessibilité](#) ou contacter notre référent handicap à l'adresse institut-referenthandicap@vertone.com