

### Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre le mécanisme de la satisfaction client
- Adopter une posture orientée client
- Développer un contact de qualité avec le client
- Gérer une insatisfaction client

### Public

Chargés de clientèle, commerciaux, toute personne en charge de la relation client

### Prérequis

Aucun

### Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière

### Durée

1 journée (07 heures)

### Modalités pédagogiques

Formation en présentiel ou distanciel

Intervenant-e expérimenté-e et spécialiste dans son domaine d'intervention

Méthode active et participative

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques

Approche basée sur l'expérience des participants

### Moyens et supports pédagogiques

1 vidéo projecteur

Connexion Internet

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation

### Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant

Évaluation des acquis à l'aide d'exercices tout au long de la formation et via la complétion par l'intervenant-e d'une grille d'acquisition des objectifs pédagogiques

### Relation client et qualité de service

- Cerner les enjeux de la qualité de service et de la satisfaction client
- Adopter une posture orientée client
- Prendre conscience de son propre style de relation client

### Mettre en place une relation de qualité avec le client

- Véhiculer une image professionnelle et positive de l'entreprise/du service
- Utiliser un vocabulaire spécifique qui démontre l'esprit de service
- Personnaliser la relation avec le client
- Faire preuve d'écoute et d'empathie
- Identifier les attentes du client
- Être convaincant dans la solution proposée
- Valider la satisfaction client en fin d'échange

### Gérer les difficultés dans la relation client

- Identifier et comprendre les raisons d'insatisfaction d'un client
- Savoir jouer de sa voix
- Traiter l'insatisfaction en maintenant une relation client positive
- Recourir à une solution intermédiaire et rétablir l'équilibre en fin d'échange