



## Les fondamentaux de la Relation Client et du Conseil

- ♣ **Participant(e)s** : Conseiller.e.s clientèle (groupe de 6)
- ♣ **Durée** : 2 x 1 jour en mode distanciel
- ♣ **Prérequis** : assurer la fonction de Conseiller.e clientèle en relation avec les clients. Disposer d'un ordinateur équipé d'une caméra et connecté à Internet dans un endroit calme

### Méthodes mobilisées

- ♣ Une approche pédagogique de deux journées qui alternent présentations de contenus et de méthodes.
- ♣ Les apprenant.e.s partagent leurs « bonnes pratiques » et identifient de nouveaux modes de communication vis à vis des clients.
- ♣ Apports de connaissances
- ♣ Ecoutes d'appels enregistrés
- ♣ Mises en situation
- ♣ Élaboration d'un plan d'actions personnel

### Modalités d'évaluation

- ♣ Contrôle de connaissances « à chaud » en fin de formation utilisant un jeu interactif pouvant être réalisé à distance
- ♣ Sketchs mettant en scène des situations correspondant au quotidien des participant.e.s

- *Accessibilité aux personnes en situation de handicap : prendre contact avec le référent handicap : [bernard.jourdan@axom-formation.com](mailto:bernard.jourdan@axom-formation.com)*
- *Tarif sur demande*
- *Le règlement intérieur de la formation vous sera transmis avec les convocations*
- *Modalités, délais d'accès et contacts sont fournis par votre entreprise*

### Objectifs pédagogiques

- ❖ **Découvrir les mécanismes de la Relation Client**
- ❖ **Connaître les exigences des clients d'aujourd'hui**
- ❖ **Identifier les étapes clés d'un appel entrant ou sortant**
- ❖ **Découvrir les outils verbaux et non verbaux pour établir une relation de qualité avec votre client**

### Demandez le programme !

- ➔ La Relation Client
  - L'importance de la Relation Client
  - Les clés d'une Relation Client réussie
  - Le sens de la Relation Client
- ➔ Les étapes clés de l'appel entrant
  - Accueillir
  - Votre voix compte !
  - Découvrir
- ➔ Les typologies client
  - Traiter
- ➔ Le Conseil dans le traitement de l'appel
  - Les différents types de question
  - Récapituler
- ➔ Conclure un appel entrant
- ➔ Comment transformer positivement une situation inconfortable
  - Signes précurseurs d'une relation conflictuelle
  - Désamorcer un conflit
  - L'accueil physique
  - Conclure une situation inconfortable
- ➔ L'appel sortant
  - Les étapes clés
  - Préparer
  - Prendre contact
  - 1 mn pour convaincre
  - Traiter l'objection du client lors de la proposition d'une offre
  - Récapituler et conclure
- ➔ Les 2 premières étapes de l'appel sortant
- ➔ Proposer une offre ou un service

### Les acquis

A l'issue de cette formation, le.a Conseiller.e clientèle connaîtra les fondamentaux de la Relation Client ainsi que les méthodes pour conduire efficacement un appel entrant et un appel sortant.

Modalités, délais d'accès et contacts sont fournis sur demande via le formulaire de contact.

L'IMPACT HUMAIN