

# LA RELATION CLIENT

## 35 heures

### Durée de la formation

35 heures

### Objectifs

- Améliorer l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de votre entreprise (au téléphone ou physique).
- Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance
- Gérer les situations difficiles dans la relation client pour fidéliser les clients
- Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments relationnels dans un conflit
- Maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflits
- Suivre une stratégie positive de résolution de conflits

### Public

Chef des ventes, chef de rang, managers, responsable de salle, etc.

### Méthode

Études de cas, simulations, jeux de rôles support de cours

**Module 1 : Les fondamentaux de la relation client** 21 h.

**Module 2 : Réussir son accueil téléphonique et physique** 7 h.

**Module 3 : Gestion des conflits** 7 h.

## Module 1 : Les fondamentaux de la relation client

### Préalable

- Connaissance de la chaîne de décision de ses principaux clients
- Savoir repérer les bons interlocuteurs

### Durée de la formation

21 heures

### Programme

#### VOS CLIENTS : QUI SONT-ILS ET QU'ATTENDENT-ILS ?

- Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités
- Comprendre les motivations de vos clients
- Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts clients
- Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients
- Maîtriser les enjeux de la Relation Client

#### COMMUNIQUER EFFICACEMENT EN FACE A FACE ET AU TELEPHONE

- Connaître les principes de base de la communication
- Maîtriser les attitudes à adopter face au client
- Se préparer avant le contact client
- Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance
- Savoir présenter votre entreprise
- Comment questionner le client : questions ouvertes, questions fermées
- Comment écouter activement et sécuriser le client
- Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes
- Savoir argumenter efficacement et convaincre le client
- Communiquer une mauvaise nouvelle

#### OPTIMISER LA RELATION CLIENT

- Comment mettre en valeur votre client
- Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client : conseil, vente additionnelle

## Aborder les situations difficiles dans la relation client

- Adopter le bon comportement dans une situation difficile
- Comment prendre le recul nécessaire et dépassionner le débat
- Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème
- Savoir expliquer en utilisant un discours positif et « non-technique »
- Reprendre efficacement une objection
- Reformuler pour bien conclure
- Être solidaire des autres services tout en préservant la relation client
- Savoir dire NON et rendre le refus acceptable
- Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification
- Gérer vos émotions et votre stress

### );;> EFFECTUER UN SUIVI DE LA RELATION CLIENT

- Établir un suivi du client pour pérenniser la relation
- Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service
- Établir un plan d'actions et informer le client

## MODULE 2 : REUSSIR SON ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE

### Durée de la formation

7 heures

### Programme

#### REPERER LES CONDITIONS D'UN ACCUEIL REUSSI

- Donner une première bonne impression : comment ?
- Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face
- Diagnostiquer votre qualité de service
- Poser les bases d'un nouveau contrat « qualité »

#### SAVOIR ACCUEILLIR AU TELEPHONE COMMUNIQUER

##### EFFICACEMENT A CHAQUE ETAPE

- Se présenter
- Adopter une écoute active, questionner
- Reformuler pour valider
- Renseigner ou réorienter
- Savoir conclure et prendre congé

#### GERER LA RELATION TELEPHONIQUE ENTRANTE ET SORTANTE

- Adopter une attitude positive
- Choisir un ton et un rythme adaptés
- Travailler son langage
- Préparer et suivre ses propres appels téléphoniques

#### SAVOIR ACCUEILLIR EN FACE A FACE

##### ÊTRE ATTENTIF AUX COMPORTEMENTS NON VERBAUX

- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Respecter une distance de communication appropriée
- Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits

## Traiter la demande

- Écouter en valorisant
- Expliquer pour informer
- Maîtriser le temps
- Recadrer un entretien en restant courtois
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- Conclure et raccompagner un visiteur

### FAIRE FACE A DES SITUATIONS DELICATES AU TELEPHONE OU EN FACE A FACE

#### );>- CANALISER LES BAVARDS, RASSURER LES INQUIETS

- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
- Concilier accueil téléphonique et physique
- Rester toujours constructif

## MODULE 3 : GESTION DES CONFLITS

### Durée de la formation

7 heures

### Programme

#### ANALYSER UN CONFLIT : CAUSES ET MOTIVATIONS

- Identifier le type de conflit : conflit d'actions, de principes, de valeurs
- Analyser la situation
- Évaluer vos comportements inefficaces
- Prendre en compte vos émotions et vos croyances
- Repérer la stratégie et le cadre de référence de votre (vos) interlocuteur(s)
- Pointer leurs motivations, intérêts et bénéfices éventuels

#### DESAMORCER ET CANALISER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES :

- Analyser et mettre à plat le différend
- Tester la « bonne foi » de votre (vos) interlocuteur(s)
- Utiliser les techniques de recadrage, d'humour, de changement de plan et de repositionnement « gagnant/gagnant »
- Ramener votre (vos) interlocuteur(s) dans une disposition de résolution positive
- Souligner l'accord et préparer l'avenir

#### ANTICIPER ET PREVENIR LES CONFLITS :

- Prendre en compte les différents types de personnalités pour pouvoir s'adapter
- Développer l'écoute active, l'empathie et l'assertivité quelle que soit la situation
- Instaurer des relations positives avec votre environnement professionnel

