

# LA RELATION CLIENT EFFICACE



## OBJECTIFS

- Améliorer l'accueil, la compréhension, l'identification des besoins et proposer des solutions en recourant à des techniques de communication interpersonnelle adaptées
- Transmettre par la qualité de l'accueil, l'image d'une structure orientée vers la satisfaction de l'ensemble de ses clients
- Adapter ses comportements aux situations et événements imprévisibles, savoir réagir face aux préjugés
- Acquérir les réflexes de langage et de comportement permettant de perfectionner la qualité de la relation client
- Offrir une image positive de l'entreprise

### Durée

1 journée

### Prochaines Sessions

Nous consulter

### Nombre de participants

Min. 3  
Max. 8

### Intervenante

**Carolyne PERRON**

Formatrice et animatrice en gestion des litiges, service client et agilité professionnelle.



### ➤ PUBLICS CONCERNÉS

Toute personne en contact téléphonique ou physique avec les clients

### ➤ PRÉ-REQUIS

Aucun

*Accessibilité PSH : Si vous rencontrez des problèmes de santé et/ou si vous êtes en situation de handicap, notre équipe est à votre écoute afin de mettre en place avec vous tous les outils, rythmes ou modalités pouvant favoriser et sécuriser la réussite de votre projet. N'hésitez pas à nous en parler et à contacter notre référente handicap : [jeanne.zitoun@atlantic-conseil.fr](mailto:jeanne.zitoun@atlantic-conseil.fr)*

## ➤ PROGRAMME

### MATIN

#### 1 - Communiquer

- Etude du processus de communication
- Le Cadre de références
- Les aspects verbaux et non-verbaux dans la communication
- A Priori, préjugés
- La voix et ses caractéristiques

*Exercices pratiques*

#### 2 - Les techniques de communication

- Ecoute
- Questionnement
- Reformulation
- Empathie

#### 3 - Accueillir le client

- Ses exigences, ses attentes, ses sources de satisfaction
- Accueil et image de marque

## APRES-MIDI

**4 – Offrir au client une image positive de l'entreprise**

- Représenter l'entreprise dès les premiers moments, soigner son accueil
- Identification du demandeur
- Accueillir la demande du client avec empathie
- Diagnostiquer le besoin
- Apprécier et gérer l'urgence
- Prendre en charge la demande en suscitant la confiance du client
- Mettre en valeur la solution apportée en restant orienté sur les motivations du client

*Mise en situation*

**5 – La relation client en face à face**

- Le langage non-verbal : gestes, postures, mimiques
- Gérer l'accueil des visiteurs de façon conviviale et efficace
- Rassurer et faire patienter
- Donner des informations claires
- Communiquer en toute confidentialité
- Faire face à l'accueil téléphonique et physique en simultané

**6 – Garder calme et maîtrise en situations difficiles**

- Faire face à la pression, la manipulation, l'agression...
- Adopter une attitude positive face au mécontentement
- Désamorcer les tensions

*Mise en situation*

**Clôture de la journée de formation sur l'élaboration d'une charte de qualité de l'accueil****MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

Les méthodes pédagogiques seront **participatives**. Elles prendront appui sur l'expérience des participantes  
Alternance de théorie et d'exercices pratiques

Un questionnaire est adressé à chacun avant le démarrage de la formation de façon à formaliser des attentes précises et à mettre en évidence les points forts et points faibles

*Un support de cours est remis à chaque participant.*

**ÉVALUATION**

Auto-évaluation de positionnement et des acquis de la formation (à chaud)

**FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION**

Certificat de réalisation