



---

## Gérer la relation client avec efficacité

**Durée: 2 Jours**    **Réf de cours: GKFRCE**

---

### Résumé:

La pérennité de la relation client dépend en grande partie des efforts engagés par le commercial. Celui-ci doit être capable de maîtriser les bonnes techniques de communications pour enrichir la relation surtout dans les situations tendues, et comprendre les leviers qui permettent d'optimiser sa relation. Cette formation apporte des méthodes opérationnelles pour rendre le commercial plus à l'aise dans sa communication au profit de la relation client.

Le coaching post formation permettra au commercial d'évaluer ses progrès et d'apporter les changements nécessaires le cas échéant. Cette formation est prise en charge à 100% grâce au dispositif de formation Action collective du FAFIEC. Nous consulter

---

### Public visé:

Tout salarié de la branche exposé à une relation client quotidienne, devant fidéliser et développer une qualité de service dans la durée.

---

### Objectifs pédagogiques:

- Prendre conscience de l'importance de la fidélisation clients dans une stratégie commerciale.
  - Avoir une exigence au-delà du contrat commercial.
  - Intégrer les grandes règles d'une communication réussie avec un client.
  - Répondre aux attentes du client et pérenniser la relation client.
  - Savoir gérer les situations délicates.
  - A l'issue de ce module, les stagiaires seront à même de :
  - Identifier tous les leviers qui permettent d'optimiser sa relation client.
  - De mettre en perspective sur les comptes clients/prospects cibles les efforts à réaliser.
  - D'apporter un plus grand intérêt à ses contacts pour générer de l'attachement client.
  - De s'approprier des vecteurs de communication différents pour enrichir la relation.
  - De désamorcer les situations tendues en appliquant une méthode opérationnelle.
- 

### Pré-requis:

Aucun

---

### Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

- GKFDCCF - Professionnaliser sa démarche commerciale en face à face
  - GKFRCHA - Maîtriser la relation commerciale avec un service des achats
  - GKMLEC - Développer son assertivité
  - GKPCOM - Mieux se comprendre grâce à la Process Communication®
  - GKVCS - Vendre aux grands comptes
  - HO200F - S'affirmer dans des situations difficiles et gérer les réclamations
-

## Contenu:

Comprendre les enjeux de la relation client

- Comprendre ce qui a changé dans le mode de fonctionnement d'un client.
- Son niveau d'information/connaissances avec les nouvelles technologies.
- Son regard vis-à-vis du fournisseur en crédit ou procès d'intention.
- Sa capacité d'autonomie à réaliser seul ou de manière accompagnée son achat.
- Ce que cela implique sur le métier de vendeur aujourd'hui.

Comprendre les enjeux d'une société orientée client

- Le double constat qui empêche de dormir.
- Une stratégie orientée client.
- Une stratégie orientée résultats.

Upgrader sa fonction dans l'entreprise pour optimiser la relation client

- Capitaliser sur les facteurs influençables.
- Comprendre mon rôle, mes missions et mes atouts pour générer de l'attachement client.
- Comment passer du stade de satisfaction à fidélisation ?
- Identifier les 7 atouts pour optimiser la relation client dans le fond.
- Etre structuré dans son échange.
- Identifier les 7 atouts pour optimiser la relation client dans la forme.

Quel est mon comportement dans la relation a l'autre

Transformer un client mécontent en véritable ambassadeur

- Les 4 étapes clés à respecter.
- Savoir clôturer un conflit et renforcer la relation.

Entraînement intensif sur des cas de conflit identifiés par les participants

## Méthodes pédagogiques :

40 % théorie et 60 % pratique. Quiz d'auto-évaluation préformation. Support de cours. Support d'exercices, tests, quiz, etc. Coaching individuel post-formation (30 mn) à distance.

## Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'embarquement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.
- Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si vous utilisez votre Compte Personnel de Formation pour financer votre inscription, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés.