



## Formation Clés de la relation client

**Durée** : 14 heures  
client

**Certification** : BTS négociation et digitalisation de la relation

**Prix** : 1650

**Référence** : 21011371

<b>Catégorie</b>	Comptabilité et Gestion
<b>Sous-catégorie</b>	Gestion d'entreprise et Entrepreneuriat
<b>Pour qui ?</b>	Toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation client dans un contexte de relation clients internes et/ou externes
<b>Prérequis</b>	Aucun
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<p>Intégrer l'approche relation client à son activité métier</p> <p>Maîtriser les étapes et les techniques de la communication relation client</p> <p>Transformer son expertise métier en valeur ajoutée et bénéfiques pour ses clients internes et externes</p> <p>Valoriser l'image qualité de son service et de son entreprise</p> <p>Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance (bloc 1)</p>
<b>Contenu de la formation</b>	<p>COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT</p> <p>Représenter son entreprise</p> <p>Etre en cohérence avec la vision stratégique de l'entreprise</p> <p>Répondre aux besoins et attentes des clients</p> <p>Savoir que l'offre est souvent supérieure à la demande</p> <p>Le client roi : enjeux économiques</p> <p>Exercices : test sur l'image de marque de son entreprise (la considération représente un des moteurs de la relation client)</p> <p>DEMYSTIFIER LA RELATION COMMERCIALE</p> <p>Découvrir les fondamentaux de la relation commerciale</p> <p>Appréhender la part ludique des échanges</p>

<p>Comprendre les motivations et freins à la relation client Etre opérationnel rapidement : les clés Exercices : entraînement ludique sur la communication autour de la relation client, débriefing sur les comportements adoptés</p> <p><b>ETRE DISPONIBLE ET APPLIQUER LES TECHNIQUES D'ECOUTE</b> Appliquer la technique de l'écoute active Se rendre disponible pour recueillir les besoins Savoir poser des questions : technique de l'entonnoir Vérifier l'information avec la reformulation Exercices : reproduction d'un dessin en écoutant uniquement sa description, atelier d'élaboration de questions pour la découverte des besoins clients</p> <p><b>HARMONISER SON ACTIVITE AVEC LA RELATION COMMERCIALE</b> Faire de son activité un atout Trouver les comportements en accord avec chaque situation Avoir une vision globale de son entreprise Connaître les différents services Etablir des liens entre les attentes, les besoins client et les solutions Faire appel à sa créativité Savoir prendre le temps pour organiser et vivre le relationnel Traduire le langage technique en avantages et en bénéfices clients : CAB Exercices : travail d'élaboration d'arguments basés sur les avantages des produits et services déclinés en bénéfices client Mises en situation d'entretiens filmés et débriefing en groupe</p> <p><b>DECOUVRIR SES QUALITES DE COMMUNICANT</b> Favoriser les échanges pour découvrir ses capacités à comprendre Communiquer sur les thèmes privilégiés des clients Utiliser l'argumentaire SONCAS Renforcer ses moyens techniques d'expression : paroles, corps, regards, gestuelle...</p>
--

	Mises en situation : appliquer la méthode SONCAS pour développer les arguments adaptés aux besoins des clients et débriefing des situations orienté sur le non-verbal
<b>Suite de parcours possible</b>	Relation client Satisfaction client Qualité accueil client Assistant(e) commercial(e) Conseiller(e) financier(e) Gestionnaire de patrimoine Chargé(e) de relation client Vendeur(se) point de vente Hotliner Téléconseiller(e) Webconseiller(e)
<b>Éligible au CPF</b>	Oui

## FINANCEMENTS

OPCO  
OPCA  
FAF  
Pôle Emploi  
La Région



## CONTACTS



**IFFP - Tour Belvédère SPACES**  
**1 Cours Valmy 92 800 Puteaux**



**01 80 88 44 55**



**administration@iffp.pro**