

OPTIMISER LA RELATION CLIENTS

Code
ORC

Durée
14 heures

Tarif inter*
560 €
HT

*100 % en présentiel

OBJECTIFS

- Mesurer les enjeux de la relation client
- Développer une expertise dans la gestion de la relation client
- Mettre en place des stratégies pour fidéliser la clientèle et améliorer la satisfaction globale
- Mettre en place des processus pour transformer les insatisfactions en opportunités de fidélisation

PROGRAMME

CONTENU

1. **Les fondamentaux de la relation clients**
 - Les enjeux de la relation client
 - Identification des besoins et attentes des clients
2. **La communication au service de la relation clients**
 - Les techniques de communication verbale et non verbale
 - Techniques pour instaurer un climat de confiance
 - Ecoute active, reformulation, validation des émotions
 - L'adaptation de son discours au profil du client
3. **La gestion des situations complexes**
 - Les sources de tension dans la relation clients : erreurs perçues, attentes insatisfaites, incompréhensions
 - Gestion proactive des réclamations : désamorcer une situation
 - Techniques de résolution des conflits : transformer une critique en opportunité
 - Gestion des émotions
4. **Le suivi de la relation client**
 - Outils de suivi et de gestion de la relation clients
5. **La fidélisation des clients**
 - Personnalisation de l'expérience client
 - Stratégie de fidélisation
 - Programmes de fidélisation et récompenses
6. **L'évaluation et l'amélioration de la satisfaction clients**
 - Les outils et indicateurs de suivi
 - L'analyse des retours
 - L'ajustement de la stratégie
7. **Plan d'action**

Élaboration d'un plan d'actions personnalisé pour améliorer la relation clients au sein de son entreprise ou unité de travail
8. **Bilan évaluation**

CONDITIONS D'ADMISSION

Public

Tout salarié en relation avec la clientèle

Entretien téléphonique, tests de positionnement en ligne et vérification des prérequis

PRÉ-REQUIS

Aucun.

CERTIFICATION nc

MODALITES ET DELAIS D'ACCES A LA FORMATION

- Groupe de 4 à 12 personnes
- Cours en présentiel en face à face.
- Si cours particulier, accès dès validation du financement /Si cours collectifs, accès dès ouverture d'un groupe (minimum 4 personnes) et validation du financement

VERIFICATION DES PRE-REQUIS

- Vérification des prérequis nécessaires pour profiter pleinement de cette formation en réalisant un test après votre inscription et avant le démarrage de la formation
- Quiz pour tester les connaissances de départ des participants

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES

Intervenant :

L'équipe pédagogique, coordinateurs et formateurs, est spécialisée dans la formation d'adultes et possède les qualifications et les expériences professionnelles dans le domaine du commerce et de la vente

Méthodes et techniques pédagogiques :

Pédagogie innovante, méthode active, approche actionnelle

Moyens pédagogiques utilisés :

Exposés interactifs avec illustrations et vidéos - Ecran synchronisé avec l'ordinateur du formateur en mode démonstration - Mises en application - Exercices sur les items des séquences

Quiz et sondage interactifs en ligne pour tester les connaissances

Supports pédagogiques utilisés :

PowerPoint du déroulé du programme avec diaporamas, schémas imagés, graphiques, capsules vidéo

Outils :

Ordinateur portable par participant et accès au logiciel version MS 365, outils numériques, Kahoot, Google forms Quizzy (quiz en ligne), Padlet, documents numériques supports pour les exercices

Utilisation d'outils numériques dédiés (CRM)

MODALITE D'EVALUATION / MODALITES DE VALIDATION

Évaluation formative des compétences acquises tout au long du parcours

Questionnaires d'évaluations en fin de séance et en fin de formation

Questionnaire de satisfaction

Attestation de formation

MODALITE ET CONDITIONS D'ACCES

Adaptation du dispositif d'accueil pour les personnes en situation de handicap (le cas échéant) Des référents handicaps sont mobilisés pour accueillir et informer la personne, participer à l'organisation du parcours de formation, communiquer sur l'accessibilité, assurer le lien avec les partenaires

Contact Nice : Yamina ABDA – formationnice@ecole-esccom.com

Contact Cannes : Pascale SOLIMEIS – formationcannes@ecole-esccom.com

FINANCEMENT

Les solutions de financement

OPCO et financement de la formation

Les opérateurs de compétences (OPCO) travaillent avec ESCCOM FORMATION depuis de nombreuses années. Leurs missions évoluent depuis janvier 2019 grâce à la loi "Avenir professionnel". Toutefois, plusieurs dispositifs de financement sont accessibles selon les critères de prise en charge de chaque OPCO. Pour plus d'information, une équipe de formation de Cannes & Nice vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative, ou votre contact à l'AKTO.

ESCCOM FORMATION PROFESSIONNELLE - 2 avenue Brown Séquard- 06000 Nice - Tél : 04.93.53.55.55

S.A.S. au capital de 3 048.53 €- RCS Nice 383 704 319 - Code APE : 8542 Z - Siret : 38370431900060 N° TVA intracommunautaire : non assujetti à la TVA CGI 261-4.4°- N° de déclaration d'existence : 93060405906