

#### PUBLIE VISE PAR LA FORMATION

---

Toute personne en situation de relation client régulière ou occasionnelle, et/ou destinée à l'être.

#### PRE-REQUIS

---

Il n'y a pas de prérequis impératifs pour bénéficier de cette formation, cependant l'intérêt de celle-ci se révélera effectif pour les personnes ayant à travailler même occasionnellement au contact de client.

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

---

Bien comprendre le client pour optimiser sa relation client

#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

---

Comprendre les besoins et les attentes du client  
Comprendre les impacts de sa communication sur sa relation client  
Maîtriser les 5 outils clés de la Relation Client

#### CONTENU DE LA FORMATION

---

##### **Maîtriser les fondamentaux de la Relation Client**

Les 5 attentes fondamentales du client  
L'accélérateur de service

##### **Les 5 outils de la Relation Client**

L'écoute  
Le positif  
Le verbal/non verbal  
Les faits, les sentiments et les opinions  
L'implicite et l'explicite

#### MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

---

Formation en présentiel pouvant être organisée en distanciel via Zoom & Miro  
Quizz  
Partage d'expérience  
Apports du formateur

#### ÉVALUATION DE LA FORMATION

---

Tout au long de la formation, quizz, jeu de questions / réponses, jeu de rôles.  
Evaluation à chaud et à froid de la satisfaction

## QUALITÉ DU OU DES FORMATEURS

---

Cindy SPATH

Diplômée de l'ESC Marseille (Kedge Business School)

20 ans d'expérience en management / conseil / formation

Profil complet : <https://www.linkedin.com/in/cindyspath/>

## DURÉE DE LA FORMATION

---

1 jour soit 7 h de formation

## DURÉE DE LA FORMATION

---

Les participants à nos formations déclarent que les objectifs pédagogiques\* sont atteints à 93 % depuis 2019 et à 92 % en 2021.

NB : Pour toutes questions traitant de l'égalité des chances, du handicap et de l'ingénierie pédagogique, veuillez contacter : [cindy@kasoo.fr](mailto:cindy@kasoo.fr)

\*Nous vous indiquons le critère « atteinte des objectifs » représentant les effets de nos formations depuis le 20 juin 2019 et depuis le 1er janvier 2021. Nous communiquons une appréciation plus détaillée de nos indicateurs de satisfaction à la demande des clients.



Kasoo  
5 rue coustou, 69 001 Lyon | [www.kasoo.fr](http://www.kasoo.fr)  
06 18 55 03 41 | [cindy@kasoo.fr](mailto:cindy@kasoo.fr)

SAS au capital de 10 000 € | 851 768 879 RCS de Lyon  
SIRET : 851 768 879 00013 | Code NAF (APE) 8559A | TVA : FR 50851768879  
Enregistrée sous le n° 84691671269 auprès du préfet de région ARA. Cet agrément ne vaut pas agrément de l'Etat. Organisme Datadocké. : 0076957