

Adopter la bonne posture client en toutes circonstances

PUBLIE VISE PAR LA FORMATION

Collaborateurs ayant à communiquer de manière régulière ou ponctuelle avec des clients et/ou destinés 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 communiquer avec des clients et/ou destinées à l'être.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquérir des outils pour communiquer de manière efficace avec des clients internes et externes

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Appréhender les 5 attentes fondamentales des clients
Identifier les 5 attitudes clés et leurs risques face au client
Acquérir des outils pour développer son assertivité et dire les choses
S'entraîner autour de situations concrètes
Gérer les situations difficiles & anticiper les conflits

CONTENU DE LA FORMATION

Comprendre les attentes des clients internes et externes

Les ingrédients d'une relation client efficace
Les 5 attentes des clients : Tangibilité, Empathie, Réactivité, Confiance, Fiabilité

Apprendre à se positionner face aux clients

Illustration de 5 attitudes types face à un client (désengagement, service à minima, naturel, professionnel et service plus)
Leurs forces et les risques inhérents à chaque attitude

Savoir dire les choses

L'assertivité
Ecoute active et affirmation de soi
Les comportements refuges : agressivité, passivité, manipulation

Maîtriser les 5 clés de la relation client

Être à l'écoute
Être explicite
Parler positif
Être factuel
Maîtriser son non-verbal

Acquérir des outils pour être prêt à tout

La méthode des 4 C (contact, connaître, convaincre, conclure)
Les questions clés à poser pour chaque étape
Le traitement des objections

S'entraîner concrètement

Savoir dire non
Prendre en charge le besoin du client
Rappeler la règle
Gérer les aléas : absence, retard, accident, sécurité

Gérer les situations difficiles

Le PIDC

Les mécanismes du conflit

Savoir gérer la mauvaise foi

Gérer les aléas : absence, retard, accident, sécurité

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

La formation est centrée sur la pratique.

Les participants sont amenés à réaliser des jeux pédagogiques afin de les amener à trouver par eux-mêmes les apports théoriques. Jeux de rôles s'appuyant de situations réelles et vécues sur le terrain. Apports du formateur

Utilisation de quizz en fin de journée pour consolider les connaissances.

ÉVALUATION DE LA FORMATION

Une évaluation à chaud sera réalisée pour mesurer la satisfaction des participants.

Le suivi de l'acquisition et / ou de l'amélioration des compétences sera effectuée par le formateur à l'issue de chaque séquence (quizz, production à réaliser).

Des quizz interactifs seront organisés pendant la formation pour renforcer l'ancrage et la mémorisation.

Une évaluation à froid sera réalisée à M+3 pour identifier les impacts opérationnels de la formation.

QUALITÉ DU OU DES FORMATEURS

Cindy SPATH

Diplômée de l'ESC Marseille (Kedge Business School)

Diplômée des Cours Florent

Experte en management / conseil / formation depuis 2002

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

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours soit 14 h de formation

Formation intra-entreprise & sur-mesure en présentiel pouvant s'organiser en distanciel

Planification et calendrier à définir avec l'entreprise

TARIF

Le tarif est défini avec l'entreprise en fonction de l'offre finalisée

APPRECIATION DE LA FORMATION

Les participants à nos formations en Relation Client déclarent que les objectifs pédagogiques* sont atteints à 91,71 % depuis 2019 et 92,9 % en 2024.

*Nous vous indiquons le critère « atteinte des objectifs » représentant les effets de nos formations depuis le 20 juin 2019 et depuis le 1er janvier 2024. Nous communiquons une appréciation plus détaillée de nos indicateurs de satisfaction à la demande des clients.

NB :

- Le déroulé de programme est indicatif ; il sera adapté en fonction des groupes et de leurs hétérogénéités.
- Le label Qualiopi certifie l'organisme de formation. Le programme de formation ne fait pas l'objet d'une certification quelconque ou particulière.
- Pour toutes questions traitant de l'égalité des chances, du handicap et de l'ingénierie pédagogique, veuillez contacter : cindy@kasoo.fr



KASOO

5 rue coustou, 69 001 Lyon | www.kasoo.fr

06 18 55 03 41 | cindy@kasoo.fr

SIRET : 851 768 879 00013 | Code APE 8559A | TVA : FR 50851768879

SAS au capital de 10 000 €

851 768 879 RCS de Lyon

Enregistrée sous le n° 84691671269 auprès du préfet de région ARA. Cet agrément ne vaut pas agrément de l'Etat