

## Maitriser l'art de la relation client

Réf. : VEN-REL

### PRÉREQUIS

Aucun prérequis

### ORGANISATION

#### Durée

2 jours / 14 heures

#### Modalité

Présentiel, distanciel ou hybride

#### Délai d'accès

Selon le financement de la formation, les modalités et les délais d'accès à la formation peuvent être variables.

Merci de bien vouloir nous contacter au 06 26 68 55 02

### TARIF

1050€ (Inter)

Intra : nous consulter

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ. En fin de formation, un questionnaire de satisfaction est remis, pour un feedback à chaud.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

#### Lieu de la formation

A définir

### ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter pour les adaptations nécessaires.

### OBJECTIFS

#### Nature de l'action : Acquisition de compétences

- Créer une expérience client distinctive et génératrice de valeur
- Développer une communication verbale et non verbale de qualité
- Instaurer la confiance et gérer les situations délicates avec professionnalisme
- Adapter son attitude aux profils et émotions des clients
- Fidéliser durablement grâce à une relation humaine authentique

### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

#### Équipe pédagogique

Un consultant expert de la thématique.

#### Techniques pédagogiques

- mises en situation pratique et jeux de rôle, adaptés aux besoins et au contexte des participants ;
- alternance d'outils d'aide à la décision théorique directement applicable dans le contexte professionnel ;
- travaux pratiques intersessions ;
- exercices, études de cas et cas pratiques.

#### Ressources pédagogiques

Un support de formation est remis aux apprenants lors de la formation.

Il présente l'essentiel des points vus durant la formation et des éléments d'approfondissement.

### CONTENU DU PROGRAMME

#### Créer une expérience client à forte valeur

- Comprendre les attentes et besoins dans un univers premium
- Différencier besoins exprimés, implicites et émotionnels
- Développer ses capacités d'observation, d'écoute et de ressenti
- Soigner les rituels d'accueil et instaurer la confiance dès le premier contact

#### Renforcer la qualité de la relation au fil du parcours client

- Les 5 moments clés du parcours client en point de vente ou sur site
- Techniques de communication verbale et non verbale adaptées
- Pratiquer l'écoute active, la reformulation et le langage positif
- Créer un climat d'échange authentique et marquant

#### Gérer les situations délicates avec élégance

- Identifier les différents profils clients face à une insatisfaction
- Désamorcer tensions et réclamations avec professionnalisme
- Appliquer la méthode DESC pour traiter les critiques constructivement
- Maintenir une posture calme et valorisante en toutes circonstances

#### Fidéliser et laisser une empreinte positive

- Comprendre l'impact des « petites attentions » qui marquent la différence
- Créer une relation humaine durable, sans excès ni artifices
- Conclure les échanges en renforçant la satisfaction et la fidélité