

## PROGRAMME : GERER LA RELATION CLIENT AVEC EFFICACITE

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Prendre conscience de l'importance de la fidélisation clients dans une stratégie commerciale.
- Intégrer les grandes règles d'une communication réussie.
- Répondre aux attentes du client et pérenniser la relation.
- Identifier les bonnes pratiques pour une relation client efficace.
- Savoir gérer les situations délicates.

### PUBLICS CONCERNES

Tout salarié en charge de la relation client.

### PRE REQUIS

Aucun

### DUREE : 2 Jours

Formule présentielle :  
2 jours soit 14 Heures + 1 H  
de suivi par visioconférence  
à 45 jours du stage.

### Programme détaillé :

#### Miser sur la relation client pour développer les résultats

Connaitre les enjeux d'une relation client pour l'entreprise.  
Vidéo : « les enjeux de la GRC » (Gestion de la Relation Client)  
Faire la différence entre satisfaction des attentes et la fidélisation du client.  
QCM « Satisfaction ou Fidélisation »  
Comprendre l'importance du processus client dans une stratégie commerciale - Etude de cas.  
Situer son rôle dans le processus client.  
De la satisfaction client à la fidélisation, appréhender ses missions.  
Atelier : « Le gestionnaire idéal de la relation client »

#### Maîtriser les attitudes d'une relation client efficace

Ecouter activement votre client : Exercice : « J'entends ou J'écoute »  
Autodiagnostic « Mon comportement en position d'écoute »  
Utiliser les atouts de la communication verbale et non verbale.  
Entraînement : le secret du « S-R-V-C »  
Adopter la bonne posture dans la relation.  
Illustration : les « positions de vie ».  
Ancrer la préférence du client : confiance - empathie - valorisation - réactivité - conseil  
Exercice : Maîtriser votre pitch en 2 minutes pour donner confiance.  
Entraînement : Félicitez votre client dans son choix.

#### S'engager activement dans la relation client au quotidien

Être force de proposition dans la stratégie de fidélisation .  
Atelier : Bâtir son programme de fidélisation avec le défi des 120 secondes.  
Contribuer à l'excellence de la relation client : exercice : Réaliser un reporting efficace pour la remontée d'information.  
Construire une relation durable : Atelier : « Les clés de la relation durable »  
Faire vivre et développer son réseau. Atelier  
Donner les clés des conditions de succès  
Exercice : Identifier les FCS pour votre entreprise et votre contribution.

#### Savoir gérer les situations délicates

Traiter les objections - La technique du recadrage ART.  
Gérer les mécontentements et les insatisfactions. Entraînements.  
Faire face aux interlocuteurs particuliers : client inquiet, client agressif  
Prévenir et agir pour désamorcer un conflit. La méthode SCORE-  
Choisir un mode de communication sans équivoque.  
Atelier : s'initier à l'Analyse Transactionnelle.

*Bâtir son plan d'action individuel*

## PROGRAMME : GERER LA RELATION CLIENT AVEC EFFICACITE

### INTERVENANT

Consultant senior en Vente et Merchandising.

### DELAI D'ACCES

**Formation Intra-entreprise :**  
Toutes nos formations sont réalisables à la date qui vous convient

**Formation Inter-entreprise :**  
Consultez le calendrier joint ou connectez-vous sur notre site. [www.activpartners.com](http://www.activpartners.com)

**Contactez-nous au :** 01 44 72 86 85

Ou par mail : [inscription@activpartners.fr](mailto:inscription@activpartners.fr)

### TARIF

**Tarif inter-entreprise :**  
1140€ HT

**Formation individualisée :**  
1350€ HT/ jour

**Tarif intra-entreprise :** Devis sur mesure, nous contacter

### ACCESSIBILITE

La formation est accessible aux personnes handicapées sans discrimination. Pour toute demande particulière, des aménagements peuvent être mis en place pour accueillir, dans des conditions propices à leur réussite, les personnes en situation de handicap.



### Programme détaillé :

#### METHODES FILMS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Alternance d'apports et de démonstrations.  
Miser sur la relation client pour développer les résultats  
Vidéo: Les enjeux de la GRC QCM

#### MODALITES D'EVALUATION

Test amont.  
Test final.  
Remise d'une attestation de compétences en fin de formation.

#### METHODES FILMS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Alternance d'apports et de démonstrations.  
Miser sur la relation client pour développer les résultats  
Vidéo: Les enjeux de la GRC QCM

**ATOUT +**

**La boîte à outils  
du Parfait Merchandiser.**