

QTE-11

DEVELOPPER LA QUALITE DANS VOS RELATIONS CLIENTS

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, chaque participant devra être capable :

- Appliquer le sens de l'écoute et l'esprit de service
- Agir face à la diversité des demandes
- Adapter votre comportement au profil de vos interlocuteurs
- Renforcer la qualité de vos relations clients
- Développer vos pratiques professionnelles

CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **Introduction**
 - ✓ Présentation de chacun
 - ✓ Attentes et objectifs visés de chaque participant
 - ✓ Présentation de la formation
- **Restituer les enjeux de la relation client**
 - ✓ Qu'est-ce qu'une relation client de qualité ?
 - ✓ L'enjeu économique de la préférence client
 - ✓ Les conséquences d'une insatisfaction client
 - ✓ La satisfaction client, vecteur de fidélisation
- **Traiter les demandes clients avec efficacité**
 - ✓ Accueillir avec disponibilité et ouverture
 - Soigner sa communication non-verbale (posture, gestuelle, sourire...)
 - ✓ Comprendre et analyser une demande
 - Savoir écouter une demande, se concentrer sur l'autre
 - Pratiquer l'art du questionnement pour trouver le besoin réel du client
 - ✓ Apporter des réponses pertinentes et cohérentes
 - Être force de proposition, être proactif
 - Exprimer clairement sa réponse, être précis et synthétique
 - S'assurer d'une compréhension mutuelle par la reformulation
 - ✓ Prendre congé avec amabilité et professionnalisme
 - Demander s'il subsiste des questions
 - Conclure l'entretien sur une note aimable et attentionnée



- **Gérer les situations difficiles avec professionnalisme**
 - ✓ Désamorcer les situations de tension
 - Faire face aux urgences, aux imprévus
 - Annoncer une mauvaise nouvelle
 - Faire face à l'agressivité client, rester professionnel
 - Savoir négocier un délai
 - ✓ Bien gérer les réclamations pour fidéliser les clients
- **Synthèse de la session**
 - ✓ Réflexion sur les applications concrètes que chacun pourra mettre en œuvre dans son environnement
 - ✓ Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
 - ✓ Bilan oral et évaluation à chaud

PUBLIC CONCERNE :

Toute personne impliquée dans la relation client.

DUREE DE LA FORMATION :

2 Jours (16 heures)

ANIMATEUR :

Formateur spécialisé avec longue expérience

- Expert consultant en management de la qualité, sécurité alimentaire et environnement