

Formation Gestion de la relation clients / usagers à Montpellier

L'accueil et la relation client sont la clé de la fidélisation ! Le centre de formation ROYER ROBIN Associés vous forme pour optimiser la qualité de la relation client et commerciale et maîtriser les situations conflictuelles grâce aux techniques de communication avec le client.

Pour les entreprises, cette formation est disponible en intra dans toute la France

1350 € en inter-entreprises– 3300 € en intra-entreprise pour un groupe de 3 à 12 personnes : programme de formation personnalisable

3 jours (21 heures) □

Comment Gérer la relation client ?

Votre rôle de service

L'importance de la qualité de service en respectant la politique d'entreprise

Rassurer, prendre en charge, diriger l'entretien pour mettre en confiance : le professionnel c'est vous !

Maîtriser l'entretien

Passer de la position de coupable à celle d'apporteur de solution

Les apports du sociologue Dr. A. Maslow et de l'Analyse Transactionnelle Dr. Stephen Karpman et le concept de la « résistance aux changements » du Dr. Elisabeth Kübler-Ross

Test Ecoute Active

Principes de base de la communication

Connaissances du métier d'accueil téléphonique

Règles d'or de la communication

Acquérir les bons réflexes : sourire, ton, convivialité, chaleur et rythme dans la voix

Présentation, personnalisation...

L'apport de la C.N.V. d'après M. Rosenberg et T. D'Azebourg

Outils de Communication Non Violente (CNV)

Savoir prendre en charge les situations

Compréhension des mécanismes d'une situation conflictuelle

Mesurer l'ampleur des incidences pour votre client

Appréhender l'état émotionnel de ce dernier

S'adapter à la complexité et spécificités des situations d'appels téléphoniques

Identifier ses interlocuteurs pour se préparer de manière adaptée : typologie des différents publics rencontrés au téléphone

Identifier les premiers signes d'une relation conflictuelle : les attitudes non verbales, le non écoute, le refus d'expression

Appréhender les typologies d'agressions et de comportements hostiles et menaçants

Outil : Quel est ma position en situation de conflit

Traiter la réclamation en adaptant sa communication

Accueillir la réclamation sans entrer dans l'émotion

Découvrir le motif d'insatisfaction : questionner, écouter, comprendre

Traiter la réclamation : reformuler, personnaliser le discours, proposer ou imposer, argumenter, convaincre de la solution proposée, valider l'accord, la compréhension, conclure.

Gérer l'agressivité

Appréhender les notions d'agressivité et de conflit

Dépasser le côté émotionnel

Prendre du recul, gérer son stress, passer le relai

Evacuer la charge émotionnelle et s'entraîner à la prise de distance

Garder la maîtrise et le respect de soi

Se remobiliser après un échec

Test : mon niveau de stress – ma résistance au stress

Outil : gestion de stress

Eveil pédagogique :

Rappel des notions vues jour 1

Apport de la théorie du Psychothérapeute Carl Rogers Notions d'empathie / de Congruence / de Vacuité / D'Ecoute Active

Connaitre son produit/service

Forces et faiblesses de vos produits/services

La matrice AFOM (SWOT) du produits/services

Le cadre réglementaire associé

les contraintes à prendre en compte

Outil : Réalisation d'une matrice AFOM pour l'entreprise et pour les produits

Les attentes clients

Qui sont mes clients, qui paye le produit/ service ? qui l'utilise ?

Quelles sont les attentes et exigences explicites

Anticiper la demande du client et définir ses attentes implicites

Identifier les attentes de base, proportionnelles, de séduction et double tranchant

Evaluer la différence entre ce que le client veut et ce que lui dit.

Mettre à disposition un support/grille de questionnement pour s'assurer d'avoir compris ce qu'il attend.

Outil : Réaliser un diagramme des attentes des clients

Traitement des réclamations clients

Le cheminement en interne

Analyser des causes des réclamations

Mettre en application les procédures internes de traitement des réclamations

Les enregistrer avec la solution décidée.

Conclusion et évaluation

Bilan de la formation.

Auto diagnostic, préconisations et axes de progrès personnalisés

Mise en application et cas pratiques tout au long de la formation

Bilan de la formation : logistique de la session, animation, programme et formateur.

Objectifs & Pédagogie

Pédagogie de la formation Gestion de la relation client :

Recueil des attentes avant la formation

Afin de cibler les besoins et d'adapter le contenu de formation, nous demandons aux participants de remplir un questionnaire de leurs attentes avant chaque formation.

La méthode pédagogique est basée sur l'animation, l'interaction et la mise en situation pour impliquer les stagiaires, leur faire vivre la formation, leur permettre d'acquérir la connaissance et les premiers réflexes qu'ils vont devoir mettre en application.

Cette méthode se décompose en plusieurs phases de progression :

- Apport de connaissances clés et d'informations essentielles
- Analyse personnalisée des retours d'expérience
- Coaching individuel
- Fiches techniques
- Tests de personnalité
- Mise en situation et entraînements sur des cas vécus par les stagiaires
- Jeux de rôles et applications à des cas concrets.

Objectifs de la formation :

- Optimiser leur communication.
- Etre plus performants dans une démarche commerciale.
- Accroître leur qualité d'écoute et de conviction, d'apporter de la motivation et du dynamisme
- Savoir détecter, analyser et réguler les sources de tensions personnelles et de ses interlocuteurs dans les échanges.
- Disposer d'outils pour gérer son stress et celui de ses interlocuteurs.
- Savoir instaurer un climat de confiance tout en s'affirmant.
- Savoir adapter sa posture et son mode de communication.
- Adopter des méthodes, des outils et des réflexes pour gérer les situations professionnelles.

Public & Pré-requis

Public et pré-requis de la formation Gestion de la relation client

Toute personne devant établir une communication avec des personnes extérieures à l'entreprise

Financement de la formation

Cette formation est destinée aux salariés d'entreprise et peut être financée par votre OPCO. Elle n'est pas éligible au CPF. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin de plus de renseignements sur les financements de votre formation.

Informations pratiques

Informations pratiques sur le déroulement de la formation

La formation Gestion de la relation client peut se dérouler à Montpellier dans nos locaux, quartier Près d'Arènes, dans vos locaux, ou dans une salle de formation proche de votre zone d'activité, partout en France.

Si vous souhaitez une information préalable pour personnaliser votre programme de formation, dans le cadre d'une formation en groupe, vous pouvez nous contacter par Téléphone au 04 67 13 22 60, ou via SKYPE ou autre système de Visioconférence.

Calendrier

29 - 31 Octobre

Durée : 3 jours