



14h00 (2 jours)



6 personnes max



Initiale/ Recyclage

# Programme de formation

## Relation Clients

Mise à jour 23/02/2022



## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Bien communiquer.
- Appliquer les techniques de communication adaptées.
- Pratiquer un langage efficace.
- Traiter les incidents et les objections.
- Savoir prendre du recul sur une situation.



## PREREQUIS

- Aucun prérequis



## PUBLIC

- Toutes les personnes étant amené à être en communication directe avec des clients.

*NB : Maîtrise du français fortement recommandée.*

***Pour toutes demandes spécifiques, telles que des situations de handicap ou de difficultés particulières, merci de prendre contact avec nous pour nous permettre de nous adapter au mieux à votre situation.***



## CONTENU

### ➤ Partie Théorique :

#### 1) Bien communiquer

- Comprendre le schéma de la communication en général.
- Aborder les freins possibles.
- Identifier les particularités de la communication téléphonique.

#### 2) Appliquer les techniques adaptées au téléphone

- Faire le tour des techniques adaptées au téléphone.

#### 3) Pratiquer un langage efficace

- Utiliser le langage positif.
- Être attentif au vocabulaire.
- Éviter les mots noirs.

#### 4) Traiter les incidents et les objections

- Partager les retours d'expériences.
- Connaître les différents types d'objections.
- Anticiper et accueillir.
- Utiliser différentes techniques de traitement

#### 5) Savoir prendre du recul

- Identifier les risques.
- Comprendre la nécessité de prendre du recul.

## ➤ MOYENS PEDAGOGIQUES

Avant de démarrer la formation, le formateur organise un tour de table dans le but de se présenter, de s'assurer de l'adéquation du parcours pour chaque stagiaire et au besoin, d'adapter son déroulé pédagogique. Le formateur s'engage à suivre un plan précis afin d'aborder l'intégralité des points du programme.

### ➤ Partie Théorique :

- Powerpoint avec le déroulement des différentes étapes du programme, exposé à partir d'un vidéoprojecteur.
- Exercices en groupe tels que des études de cas concrets ou de schémas.
- Echanges et interactions d'expériences entre le formateur et les stagiaires.

## ➤ TECHNIQUES ET ENCADREMENT

- L'intégralité du stage (formation Théorique / Pratique) s'effectuera en groupe de 10 stagiaires maximum.
- Le formateur bénéficiant d'une grande expérience dans la formation et l'encadrement de groupe, disposant des différents certificats et diplômes requis, s'engage à apporter l'intégralité des apports théoriques et pratiques nécessaires au bon apprentissage des stagiaires.

## ➤ SUIVI ET EVALUATION

- Transmission des éléments relatifs à la présence et à l'aptitude du stagiaire (Feuille de présence signée, Certificat de réalisation, validation des compétences par le formateur)
- Chaque stagiaire, ayant participé à l'intégralité de la formation, remplira une évaluation à chaud de sa satisfaction sur le déroulement de la prestation.
- Evaluation continue via des exercices de mise en pratique.

***Aucun support post-formation est remis aux participants.***