PROGRAMME DE FORMATION

Relation client

DURÉE : 2 jours | 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

PUBLIC VISÉ

Commerciaux et assistants commerciaux

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Maîtriser les aspects clés de la relation client pour renforcer la satisfaction.

Analyser les attentes des clients et lever les freins à l'excellence relationnelle.

Mettre en place les outils et réflexes qui optimisent la satisfaction client.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis. Formation à destination des commerciaux et assistants commerciaux.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Modalités pédagogiques

MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel ou à distance, sur demande, par un formateur expert dans ce domaine.

Pédagogie active et participative : apports théoriques, échanges, cas pratiques, quiz et mises en situation.

Ressources pédagogiques : paperboard, vidéoprojecteur ou écran TV, contenus multimédias et vidéos.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

Formateur expert en relation client et techniques commerciales, expérimenté en formation pour adultes.

En présentiel : salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard, adaptée aux travaux en sous-groupes et aux mises en situation.

À distance : classe virtuelle (Teams ou Zoom) avec partage d'écran et outils collaboratifs (tableau blanc, sondages).

Assistance pédagogique et technique joignable par mail (assistance@modula-formation.com) ou par téléphone (05 56 44 58 68), avec un délai de réponse sous 48 h, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

Supports pédagogiques

Support de cours numérique remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Études de cas, jeux de rôle et mises en situation tirés de situations professionnelles.

Fiches outils et fiches mémo récapitulatives.

Accès aux ressources complémentaires après la formation.

Plateforme Modula

Tout au long de sa formation, chaque stagiaire dispose d'un accès personnel à la plateforme Modula : suivi de son inscription, consultation du calendrier et du lieu de formation, réalisation du test de positionnement, des évaluations et du questionnaire de satisfaction, et téléchargement de ses attestations et certificats de formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - L'écoute active et la reformulation

- Posture d'écoute : attention, présence, silence, techniques de reformulation (reformulation miroir, clarification, résumé).
- Exercices pratiques en binômes.
- Présentation des 6 types de personnalité : identifier son propre profil et repérer celui du client.
- Adapter sa communication selon les profils.

03 - Les bases de la communication impactante avec la PNL

- Le VAKOG : adapter son langage sensoriel, techniques de synchronisation et calibration.
- Ancrer des émotions positives dans la relation client.
- Simulations de situations relationnelles : feedback croisé en binômes et apports du formateur.
- Synthèse des apprentissages.

04 - Transformer les situations difficiles en opportunité relationnelle

- Identifier les causes de tensions et objections : posture d'accueil et de médiation.
- Rebondir positivement pour renforcer la relation client.
- Comprendre le NPS et ses enjeux : créer des expériences client mémorables.
- Savoir enchanter le client par de petites attentions.

05 - Atelier de simulation

- Conduite d'un scénario complet de relation client : de l'accueil à la gestion d'un problème.
- Intégration de l'écoute, la reformulation, la Process Com et la PNL.
- Débriefing collectif et retours individualisés.

06 - Valider les acquis et clôturer la formation

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation