

## LES FONDAMENTEUX DE LA RELATION CLIENT: Un enjeu de relation !



**PUBLIC** : Collaborateurs CMA/ CFA



**PREREQUIS** : /



**DUREE** : 2 jours

**MODALITES** : présentiel ou distanciel



**TARIF**

Inter : 620€ par apprenant

Intra : devis sur demande

### LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES



- ✓ Adopter une posture orientée client (*qualités relationnelles, communication, identifier les bonnes pratiques Expérience client CMA/CFA*).
- ✓ Être en mesure d'identifier les besoins du client pour lui apporter des solutions.
- ✓ Développer davantage d'aisance lors d'échanges au téléphone.
- ✓ S'approprier les postures permettant de faire vivre à votre client une Expérience positive, y compris lors de situations de tension relationnelle.

### LE PROGRAMME

#### SEQUENCE 1 : LES CLIENTS : QUI SONT-ILS ET QU'ATTENDENT-ILS ?

- Identifier les profils types de ses clients et les différentes personnalités,
- Comprendre leurs motivations,
- Valoriser son image et celle de son entreprise dans tous les contacts clients,
- Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients,
- Maîtriser les enjeux de la relation client et d'une Expérience Client positive.

#### SEQUENCE 2 : COMMUNIQUER EFFICACEMENT EN FACE A FACE ET AU TELEPHONE

- Connaître les principes de base de la communication
- Maîtriser les attitudes à adopter face au client
- Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance
- Savoir présenter son établissement
- Apprendre à questionner le client
- Ecouter activement et sécuriser le client afin d'identifier ses besoins et lui apporter des solutions,
- Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes
- Argumenter efficacement et convaincre le client
- Communiquer une mauvaise nouvelle

#### SEQUENCE 3 : OPTIMISER LA RELATION CLIENT

- Mettre en valeur son client,
- Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client : conseil, valeur ajoutée apportée par la CMA...

#### SEQUENCE 4 : ABORDER LES SITUATIONS DIFFICILES DANS LA RELATION CLIENT

- Adopter le bon comportement dans une situation difficile
- Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème Reprendre efficacement une objection
- Savoir expliquer en utilisant un discours positif et " non-technique "
- Reformuler pour bien conclure

#### LES + PEDAGOGIQUES

- Formateurs coachs confirmés et connaissant le contexte et enjeux des CMA.
- Pédagogie participative avec mises en situation à partir de situations vécues par les participants.
- Pédagogie active visant à une prise de conscience clé : « vous êtes, au quotidien, en posture de relation client sans le savoir ! vous êtes inconsciemment compétent alors devenez consciemment compétent ! »



- Etre solidaire des autres services tout en préservant la relation client
- Savoir dire NON et rendre le refus acceptable
- Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification

#### **SEQUENCE 5 : EFFECTUER UN SUIVI DE LA RELATION CLIENT**

- Etablir un suivi du client pour pérenniser la relation
- Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service
- Etablir un plan d'actions et informer le client

#### **EVALUATIONS**

Positionnement pré et post formation

Evaluation de la formation à chaud et à froid en ligne

*Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement le CMA Académie.*