

Formation Relation client

Objectif de la formation :

- ✦ Sensibiliser les collaborateurs d'une unité pour que les attentes des clients soient mieux prises en compte au quotidien.
- ✦ Impliquer chaque collaborateur dans la mise en œuvre d'initiatives contribuant à l'amélioration des relations avec les clients.

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- ✦ Personnaliser l'accueil pour orienter et accompagner chaque client
- ✦ Conseiller et vendre des produits adaptés ou complémentaires
- ✦ Fidéliser les clients
- ✦ Gérer les conflits pour écouter, répondre à la demande du client
- ✦ Créer une cohésion d'équipe

Méthodes pédagogiques :

- ✦ Les thèmes sont traités selon une méthode participative avec des apports théoriques, méthodologiques, des fiches de travail, des jeux de rôle préparés et débriefés, des exercices individuels et collectifs apprenants, des vidéos inspirantes, des échanges en petits groupes avec restitution, des partages d'expériences.
- ✦ Chaque participant reçoit un manuel personnalisé qui reprend les principaux messages, outils, exercices, utilisés durant la formation. Ce support permet la prise de notes, facilite la mémorisation et est réutilisable par la suite.

Modalités d'évaluation et de suivi des résultats de l'action :

- ✦ Un questionnaire d'auto-évaluation est rempli en début et en fin de formation.
- ✦ A la fin de chaque module, il est demandé au participant de noter ce qu'il va mettre en pratique.
- ✦ Les trainings permettent d'intégrer les comportements à mettre en œuvre et à améliorer.
- ✦ En fin de session un plan d'action individuel est exprimé et écrit sur ce que l'apprenant va mettre en œuvre à l'issue de la formation avec les nouvelles compétences.
- ✦ La formation est conclue par un questionnaire de satisfaction et la remise d'une attestation individuelle de fin de formation.
- ✦ Un débriefing de la formation a lieu 15 jours après avec les responsables de secteur
- ✦ Un retour d'évaluation à froid de la mise en œuvre des acquis est demandé au stagiaire 1 mois après la formation.

Logistique :

- ✦ Les formations se déroulent dans une salle de formation
- ✦ La formation débute à 8h45, la salle doit être accessible dès 08h00. Si possible, prévoir café/thé d'accueil pour les stagiaires.
- ✦ Matériel à fournir : 1 vidéoprojecteur, 1 écran, 1 paper-board, 1 rallonge multiprises. Si certains éléments demandés vous font défaut, n'hésitez pas à nous contacter, nous trouverons une solution.

Public : Les collaborateurs et l'encadrement d'une unité

Prérequis : Salarié en contact avec le client

Nombre de participants : 8 à 12 personnes

Durée : 2 jours (14 heures de formation).
Les horaires sont détaillés dans la fiche «contenu et déroulement de la formation».

Coût : NC

Intervenants : Marie-Pierre Planes, Philippe Chazal et Stéphane Lhôte. Ces formateurs experts ont une triple expertise : le management, la vente et une expérience de formation depuis de nombreuses années dans la Relation Client.

Formation Relation client

Contenu et déroulement de la formation JOUR 1

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	Accueil	
09h00 10h30	Les enjeux pour le client, l'entreprise et moi : <ul style="list-style-type: none"> ✦ Objectifs et programme de la formation ✦ Clients Heureux et Employés heureux ✦ Les 3 A de l'épanouissement ✦ Donner l'envie de s'impliquer 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Récolte des attentes de chacun ✦ Partage des expériences ✦ Apport théorique ✦ Choisir son attitude : Abeille ou Faux Bourdon ? ✦ Travaux de groupe
10h45 12h30	S'approprier les standards de qualité de la relation client et du savoir être : <ul style="list-style-type: none"> ✦ Les 10 moments clés de l'accueil client ✦ Les indicateurs de qualité ✦ Autodiagnostic relation client et compétences 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Echanges en salle plénière ✦ Apport théorique et questionnaire ✦ Tableau à compléter individuellement ✦ Mise en commun
12h30 14h00	Repas	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h00 15h30	Accueillir et orienter un client <ul style="list-style-type: none"> ✦ Accueil commerçant ✦ Orienter un client ✦ Mots et phrases d'accueil ✦ Les formulations commerciales positives 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Apport théorique ✦ Training accueil et orientation ✦ Feuille d'observation par groupe ✦ Synthèse des groupes en salle plénière ✦ SAMBA (Sourire – Accueil – Merci – Bienvenue – A bientôt)
15h45 17h30	Connaissance produit <ul style="list-style-type: none"> ✦ Connaitre les services et les produits de l'espace vente ✦ Les particularités des produits ✦ Les mots vendeurs ✦ Mettre en avant les nouveautés 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Exercice en binôme : connaissance produit ✦ Fiche 6 P ✦ Jeux de rôle : mettre en avant un produit en utilisant des mots vendeurs

Formation Relation client

Contenu et déroulement de la formation JOUR 2

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	Accueil	
09h00 10h30	L'accueil et la prestation de qualité : <ul style="list-style-type: none"> ✦ Les moments clés des contacts clients ✦ Offrir une prestation de qualité ✦ Fidéliser un client 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Jeu : les acquis de la veille ✦ Tableau à compléter : les besoins du client ✦ Apports méthodologiques ✦ Training la prestation personnalisée
10h45 12h30	Le savoir être : <ul style="list-style-type: none"> ✦ Développer son savoir être ✦ Les 4V du contact ✦ La tenue de travail ✦ Transmettre le savoir être 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Travaux de groupe : améliorer notre attitude ✦ Echange en salle plénière ✦ Tableau à compléter ✦ Exercice en binôme : transmettre le Savoir être par la modélisation
12h30 14h00	Repas	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h00 15h30	Gérer les plaintes des clients pour les reconquérir : <ul style="list-style-type: none"> ✦ Prendre conscience de l'évolution des exigences clients ✦ Anticiper leurs besoins ✦ Les situations délicates avec un client 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Echanges sur les situations vécues et rencontrées ✦ Apport méthodologique ✦ Mise en situation : la reconquête d'un client insatisfait
15h45 17h30	Mesurer la satisfaction client et améliorer les interactions <ul style="list-style-type: none"> ✦ Se sentir responsable de la satisfaction client et la mesurer ✦ Les interactions et la communication dans l'équipe ✦ Autodiagnostic relation client et compétences ✦ Plan d'action 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Apport méthodologique ✦ Jeux d'équipe : le mètre d'hélium ✦ Exercice de reconnaissance ✦ Tableau à compléter individuellement ✦ Fiche plan d'action