

# LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

MSC06



## STATUTS

Dirigeant, Employé, Cadre et agent de maîtrise, Demandeur d'emploi, Tout public

## PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun pré-requis

## DURÉE

2 jours, soit 14 heures

## PUBLIC

Tout public

## TARIF

840 €

## CERTIFICATIONS

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

## PROCHAINE(S) SESSION(S) : 2024

Besançon	1 <sup>re</sup> Session : 02/04 et 09/04 2 <sup>e</sup> Session : 07/10 et 14/10
Belfort	1 <sup>re</sup> Session : 01/10 et 07/10

## CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

Acquérir les fondamentaux de la relation client  
Comprendre les règles de communication

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Développer des attitudes et des comportements porteurs d'une image positive  
Comprendre les éléments constituant la satisfaction des clients ou des usagers et leurs différentes motivations  
Réussir à bien communiquer

Savoir prendre en charge les demandes  
Savoir gérer les situations difficiles

## PROGRAMME

### **La satisfaction des clients ou des usagers**

La place majeure du client dans l'entreprise

Leurs attentes et leurs craintes

Leurs différentes motivations personnelles

### **Les fondamentaux d'une communication réussie**

Eviter les erreurs de compréhension

Eviter les a priori

Avoir une posture professionnelle

### **Traiter efficacement les demandes**

Savoir gérer les appels téléphoniques et les demandes physiques

Bien questionner pour bien comprendre

Interpréter et comprendre la base de la communication

La rapidité et la qualité de la prise en charge

Répondre à des objections

Bien passer le relais

### **Gérer les situations tendues**

Désamorcer les situations conflictuelles

Mettre en confiance

Savoir affirmer une position

Laisser une bonne impression

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mise en situation collective, en sous-groupe

Echanges d'expériences

Apports théoriques

Présentation dynamique et ludique

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM ou étude de cas/mise en situation

Rejoignez-nous et suivez-nous sur :



#### **BESANÇON**

46, avenue Villarceau

25000 Besançon

Tél. : 03 81 25 26 06

#### **BELFORT**

1, rue du Docteur Fréry

90000 Belfort

Tél. : 03 84 54 54 84

#### **VESOUL**

1, rue Victor Dollé

70000 Vesoul

Tél. : 03 84 96 71 08

#### **LONS-LE-SAUNIER**

87, Place de la Comédie

39000 Lons-le-Saunier

Tél. : 03 84 86 42 07

Pour toute demande d'informations : [contact@sifco.eu](mailto:contact@sifco.eu)