

## LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

### PRÉ REQUIS

Pas de pré requis

Toutes types de structures professionnelles

### PUBLIC

Tout public  
En intra et inter

Accessibilité aux personnes handicapées

### HORAIRES

2 jours : 14 heures  
8h00 – 17h00/jours  
(Travail personnel non inclus)

### TARIF

980 € HT/jour (*hors déplacement et frais annexes*)

### INTERVENANT

Sébastien  
FREIDINGER

### NOMBRES STAGIAIRES

Minimum : 1  
Maximum : 10

### DELAI D'ACCES

1 Mois  
Fiche d'inscription envoyé par mail.

### OBJECTIF

- ✓ Renforcer son efficacité relationnelle dans les contacts avec les clients
- ✓ Apprendre à travailler en synergie avec ses collaborateurs
- ✓ Identifier les qualités qui favorisent la fidélité des clients

### PROGRAMME

#### Ajouter la dimension relationnelle à son expertise

- ✓ Formaliser les enjeux de la relation : A travers l'image, la Fidélisation, le Chiffre d'affaires
- ✓ Clarifier la contribution de l'expert à la relation client
- ✓ Différencier les occasions de contact avec les clients : Téléphonique, visite commerciale, affaires et projets, différentes manifestations professionnelles
- ✓ Voir le projet avec les yeux du client

#### Mieux communiquer en face-à-face avec un client

- ✓ Distinguer l'objectif opérationnel et l'objectif relationnel
- ✓ Établir le contact, favoriser la confiance, atelier pratique  
Réflexion sur les axes de progrès dans la confiance
- ✓ Définir les 13 Attitudes fondamentales dans la relation aux autres
- ✓ Détecter les attentes et problèmes du client
- ✓ Valoriser la solution technique
- ✓ Accepter critiques et objections

#### Intervenir avec succès en avant-vente avec les commerciaux

- ✓ Étudier une situation professionnelle
- ✓ Partager les informations utiles, se répartir les rôles
- ✓ Comprendre la différence entre le « juste assez » et la « Valeur ajoutée »
- ✓ Réagir face à des informations erronées

#### Maîtriser la relation client dans les phases de réalisation

- ✓ Initier les contacts utiles et cadrer l'intervention attendue
- ✓ Maintenir le contact jusqu'à la fin de son intervention
- ✓ Faire face aux situations délicates
- ✓ Exercice de mise en pratique des 3 points dans vos situations professionnelles

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Alternances d'exposés théoriques et pratiques.
- ✓ Supports de cours (Power point) en PDF
- ✓ La formation peut être réalisée à distance ou en présentielle

### ÉVALUATION

- ✓ Feuilles d'émargement, attestation de stages sous conditions de réussite du QCM
- ✓ Évaluation à des connaissances – Évaluation des objectifs