

## Fondamentaux de la relation client pour une meilleure qualité d'accueil physique et/ou téléphonique – 1 ou 2 jours

Savez-vous que les premiers mots et gestes sont primordiaux pour construire une relation client de qualité ? L'accueil est la première image de votre entreprise, votre vitrine. La qualité de la relation téléphonique ou physique est indispensable pour rendre un service. Quel que soit votre poste, que vous soyez secrétaire ou standardiste, directeur ou manager, que vous occupiez des fonctions marketing ou commerciale cette formation vous permettra d'optimiser votre accueil. Vous n'avez souvent qu'une seule chance pour séduire ou réussir votre vente. Alors formez-vous...

Cette formation contribuera à améliorer la réponse au client durant toute l'année (période calme ou perturbée) et à acquérir les comportements adaptés à une situation d'accueil de qualité.

**A qui s'adresse cette formation ?** : Conseillers de clientèle, secrétaires, commerciaux, agents d'accueil, salariés ayant à accueillir...

### Durée :

- 1<sup>er</sup> jour** : Les fondamentaux de la relation client au téléphone et en face à face : Rappels théoriques et mises en pratique.
- Option : 2<sup>ème</sup> jour** : Suivi sur poste de travail en situation réelle ou en simulation selon votre activité au minimum mois.
- Possibilité en intra-entreprise** d'une phase préparatoire en amont de l'action pour adapter en sur mesure.

### Objectifs :

**Au terme de la formation, les conseillers de clientèle sauront :**

- Développer une image positive de votre entreprise par la maîtrise d'un vocabulaire professionnel, de techniques de communication et d'une attitude positive.
- Découvrir de façon pertinente les attentes du client de manière à lui proposer une solution claire et adaptée à ses besoins.
- Structurer un entretien.

### Contenu de formation : Jour 1

- M1 - Présentation du TOP : présentation du thème, des objectifs et du plan de la formation**
- M2 - Les objectifs et enjeux de la qualité relationnelle avec le client**
  - ◆ Les objectifs : Développement de l'image de marque et de la satisfaction client.
  - ◆ Les enjeux : Fidélisation des clients et développement commercial.
- M3 - Comprendre le comportement du client et valoriser les véhicules de son propre comportement**
  - ◆ Comprendre le client et ses réactions
  - ◆ Les comportements à adopter et à proscrire avec le client
  - ◆ Valoriser les véhicules de mon comportement : voix, vocabulaire, attitude non verbale
- M4 - Structurer son entretien en face à face et au téléphone**
  - ◆ Utiliser l'écoute active et ses techniques associées pour découvrir les attentes du client : questionnement, reformulation et prise de notes.
  - ◆ Apporter une réponse claire et adaptée aux besoins du client.
- M5 - Bilan à chaud** de la journée de formation et mise en place **du plan de progrès personnalisé** des conseillers de clientèle : points forts et axes de travail.



### Contenu de formation : Jour 2 : Valider les progrès réalisés et renforcer la pratique des participants par un soutien individualisé sur poste de travail.

- Les participants formés disposent d'un temps individualisé de suivi sur site (entre 45min et 1 heure).
- Le consultant se base sur le Plan de Progrès Personnalisé, sur des écoutes de situations réelles et de débriefing individuel d'appels avec les grilles d'auto-évaluation pour former et accompagner le salarié dans la continuité de la 1<sup>er</sup> journée de formation.
- Synthèse globale et bilan à chaud avec le responsable de proximité.

### Pédagogie proposée :

Nous vous proposons une formation collective, participative et interactive qui permet des échanges et des partages d'expériences et de solutions entre les participants et le formateur. Notre approche pragmatique permet d'optimiser la stratégie client et de développer le sens client de vos salariés. Notre objectif est d'améliorer la qualité de service délivrée à vos clients, fournisseurs, partenaires...

Formation Action : complémentarité Pratique (80%) / Théorique (20%) basée sur les vécus professionnels des participants s'organisant autour de : réflexions, échanges, rappels théoriques, études de cas, exercices, simulations d'entretiens téléphoniques et de visite client (enregistrées et débriefées). **Notre atout** : consultant spécialisé dans son domaine et dans l'accompagnement des « Hommes » et des « Entreprises ».

**Notre Plus** : Réactivité, professionnalisme, efficacité, résultat mesurable et respect de nos engagements. **Pic Formation ... un réel partenaire.**

**Nous restons à votre disposition pour vous faire une offre sur mesure. Nous intervenons sur toute la France. Nous réalisons des formations en inter et intra-entreprises.**

Nos frais de déplacement sont limités par une bonne gestion de nos moyens de transports. Au départ de Lyon par transporteur «lowcost» moins de 100 euros AR (Nantes, Brest, Bordeaux, Toulouse, Bastia, Nice, Poitiers) ou par train SNCF billet prems. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration sont en sus sur présentation des justificatifs. Un réseau de consultants sur toute la France.

### Contactez nous :

**Pierre CHARON – 41 ans**  
**Dirigeant PIC Formation**  
[pcharon@pic-formation.com](mailto:pcharon@pic-formation.com)  
[www.pic-formation.com](http://www.pic-formation.com)  
**Tél : 06.50.20.29.56**



**Un de nos objectifs est d'accompagner les Entreprises et les Hommes dans la mise en place de politiques RH, dont l'enjeu sociétal et économique devient considérable pour demain. Reconnaissons la valeur humaine comme principale ressource de l'entreprise !!!**