

# Formation « Gestion commerciale de la Relation Client »

Programme détaillé

Format : 2 jours (14 heures) - En présentiel ou distanciel

## **Objectif général :**

Maîtriser les méthodes et techniques permettant d'améliorer la relation client, de se positionner en conseil en proposant les justes prestations.

## **Objectifs pédagogiques**

1. Approfondir la connaissance des clients et de leurs attentes
2. Connaître les principes fondamentaux de toute démarche relationnelle, de conseil et commerciale
3. Maîtriser les cinq étapes de la vente/du conseil
4. Améliorer sa communication face au client pour développer la relation de confiance
5. Gérer une situation délicate, un client difficile ou mécontent et savoir recréer la confiance
6. Proposer les prestations complémentaires selon les besoins

**Public concerné :** Cette formation s'adresse aux personnels ayant une relation avec la clientèle et pouvant être amenées à proposer ou vendre des prestations.

**Prérequis :** Aucun

## **En amont de la formation, il sera proposé au bénéficiaire de :**

- Répondre au questionnaire préalable pour préciser ses objectifs, ses bonnes pratiques, ses difficultés éventuelles et ses indicateurs de succès
- S'auto-positionner sur la thématique.

## **Programme :**

### 1<sup>ère</sup> demi-journée

#### **1. Approfondir la connaissance des clients et de leurs attentes**

- Identifier les attentes des clients à l'égard de l'entreprise
- Définir la typologie des clients et leur fonctionnement
- Repérer les différents styles de comportements observables
- Adapter sa réponse selon les profils

Applications : repérage des typologies de clients

### 2<sup>ème</sup> demi-journée

#### **2. Connaître les principes fondamentaux de toute démarche relationnelle, de conseil et commerciale**

- Asseoir les « incontournables » de la démarche relationnelle
- Maîtriser les spécificités de la vente conseil
- Les impératifs d'une relation de confiance pérenne
- Comment fidéliser ses clients durablement ?
- Comment faire valoir sa valeur ajoutée ?

Applications : ateliers

#### **4. Améliorer sa communication face au client pour développer la relation de confiance**

- La communication positive : les mots, l'intonation, la gestuelle
- La communication par téléphone : les expressions gagnantes
- La communication par e-mail : les règles d'un email professionnel

Applications : jeu... remplace par...

### 3<sup>ème</sup> demi-journée

#### **5. Gérer une situation délicate, un client difficile ou mécontent et recréer la confiance**

- Analyser un conflit : causes et conséquences
- Prévenir toute situation conflictuelle : l'attitude professionnelle et transparente
- Gérer la crise : un processus en 4 étapes

4<sup>ème</sup> demi-journée

**6. Proposer les prestations complémentaires selon les besoins et les proposer naturellement aux clients**

- Avant de proposer et de vendre, une réflexion préalable sur les services pouvant être proposés à chaque client en fonction de ses besoins objectifs et de son style
- Acquérir les six étapes de la vente/conseil
- Proposer des prestations complémentaires : un vrai rôle de conseil
- Conclure : Savoir finaliser positivement et assurer le suivi

Applications : simulation d'un entretien client avec identification du besoin et proposition de prestation

**Méthodes et outils pédagogiques :**

Pédagogie active basée sur l'interactivité entre la formatrice et les participants

Utilisation d'un support pédagogique de présentation (type Power Point)

Autodiagnostic du niveau de départ (Quiz)

Mise en œuvre de méthodes pédagogiques variées : Photo Jolts, Maxi Post-it, Qcm

Mises en situation et ateliers par groupe

Élaboration d'un plan d'actions personnalisé

Remise d'un support pédagogique de synthèse facilitant la mémorisation

Attestation d'acquisition de fin de formation

Envoi du support de cours par e-mail 48 heures au plus tard après la formation

**Points forts :**

Élaboration d'un plan d'actions personnalisé

Appréciation lors de la session précédente : 4,9/5

Suivi à un mois du plan d'actions personnalisé par e-mail

**Évaluation et appréciation par les participants :**

Pendant la formation :

- Vérification des acquis à l'aide d'un QCM et check-list de savoir-faire
- Questionnaire de satisfaction à compléter en fin de formation

Après la formation :

- Suivi personnalisé du plan d'actions « KISS » par e-mail

**A l'issue de la formation stagiaire est capable :**

1. De repérer les principales attentes de ses clients ;
2. D'ajuster sa communication selon les principaux styles de personnalité ;
3. De veiller à une communication positive ;
4. D'appliquer les techniques de prévention de conflit ;
5. De proposer des prestations complémentaires.

**Modalités pratiques :**

Formation inter-entreprises : Nous contacter pour les dates ou consulter le calendrier sur [www.active-talents.com](http://www.active-talents.com)

Lieu de formation : 6 rue du Congrès NICE

**Stage en présentiel (ou en distanciel si souhaité)**

Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h

Nombre de personnes : de 3 à 10 (La formation est maintenue si 3 participants minimums.)

Coût par personne pour les 14 heures

Prix public : 595,00€ HT (+ TVA 20 % 114,00 €) soit 714,00 € TTC (pauses et déjeuner inclus)

Formation intra-entreprise

Lieu de formation : locaux de l'entreprise

### Stage en présentiel (ou en distanciel si souhaité)

Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h

Nombre de personnes : de 1 à 10

Coût par groupe maximum de 10 personnes pour les 14h

Prix public : 2 000,00 € HT (+ TVA 20 % soit 400,00 €) 2 400,00 € TTC

Une attestation de stage sera délivrée.

**Délai d'accès à la formation** : 3 jours ouvrables à partir de la demande ou 4 semaines, si prise en charge par un OPCO.

### Qualité de la formatrice : Patricia DUPUY

Formatrice et référente pédagogique

Expérience de plus de 25 ans dans la formation professionnelle

Spécialisée en management et efficacité professionnelle

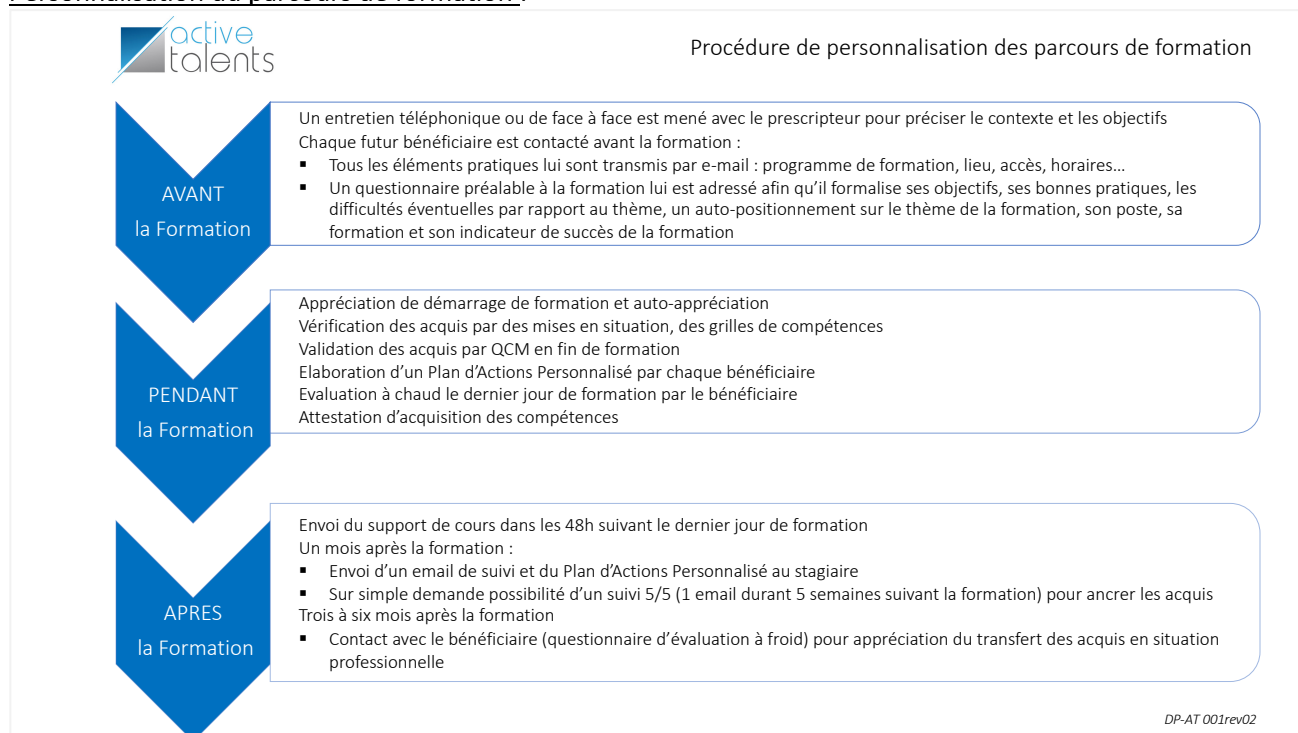
Coach professionnelle, certifiée « coaching orienté solution® », titre certifié RNCP Niveau 2

Animatrice CODEV et facilitation en intelligence collective

Certifiée DLT Digital Learning Trainer N1 : Conception et animation de parcours pédagogiques à distance

Formatrice diplômée en Psychologie Sociale titulaire du Master 1 et en Administration des Entreprises, titulaire du Master 2.

### Personnalisation du parcours de formation :



Les documents réglementaires sont disponibles en ligne sur le site [www.active-talents.com](http://www.active-talents.com). Les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap sont adaptées individuellement pour les formations interentreprises (location de salles accessibles aux PMR dans un hôtel niçois). Merci de nous contacter à l'adresse [contact@active-talents.com](mailto:contact@active-talents.com)

Fait à Nice, le 1<sup>er</sup> janvier 2021

Contact : Patricia Dupuy

Référente pédagogique

Tél. : +33 (0)6 22 536 936

E-mail : [pdupuy@active-talents.com](mailto:pdupuy@active-talents.com)

Référentiel National Qualité

Audité par  
**BUREAU VERITAS**  
Certification



**Qualiopi**  
processus certifié  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE