

OPTIMISER SA COMMUNICATION POUR UNE RELATION CLIENT CONSTRUCTIVE

- **Public** : Toute personne amenée à être en contact avec des clients ou du public.
 - **Durée** : 1 jour soit 7h
 - **Lieu** : Présentiel (Formation à la demande du cabinet)
 - **Prérequis** : Avoir une des fonctions indiquées dans la liste des publics.
 - **Formateur** : Vakom : Cécile Furno
- Le formateur est un professionnel sélectionné pour sa maîtrise du sujet enseigné et son expérience pratique afin de proposer une approche pragmatique et concrète des sujets traités.
- **Tarif** : 290€HT

Objectifs :

A l'issue de la formation, les apprenants seront en mesure de :

- Définir un cadre gagnant-gagnant avec nos clients
- Mieux vivre et mieux gérer les situations « difficiles » avec les clients.
- Être en mesure de proposer des solutions acceptables par le client
- Développer son écoute active, se taire, questionner, reformuler... pour mieux comprendre nos clients

Contenu détaillé :

Identifier les situations « difficiles : De quoi parle-t-on ? Enjeux et conséquences

- Identifier les situations difficiles déjà rencontrées ou pouvant advenir.
- Décoder ces situations et identifier les blocages et les déclencheurs

Définir le cadre de notre relation client

- Définir où commence et où s'arrête notre mission et nos obligations envers nos Clients (lettre de mission)
- Clarifier mes responsabilités et celles de mon Client
- Poser le cadre de notre relation client en préservant un esprit gagnant-gagnant
- Rappeler le cadre (recadrer) en cas de « hors-jeu »

Prendre du recul face aux situations difficiles

- Approivoiser ses émotions et son stress
- Prendre conscience des mécanismes qui génèrent notre stress et nos comportements
- Appliquer en situation difficile : gérer un client agressif, une demande urgence, une demande impossible, savoir dire non, répondre à des questions déstabilisantes...

Replacer la communication au cœur de la relation client

- Gérer la colère de mon interlocuteur
- Pratiquer l'écoute active et mettre en œuvre les techniques de communication : la disponibilité, le questionnement, la reformulation, le langage positif, la communication non violente...

- Savoir dire non tout en proposant une solution acceptable par le client
- Rechercher des solutions « gagnants/gagnants » et adopter une attitude assertive
- Utiliser les outils de communication adéquats en fonction des situations (téléphone, mail, visio, réunion...)

S'entraîner par des exercices opérationnels et des mises en situation

- Relancer le client pour collecter des informations
- Dire non quand la demande du client est hors cadre
- Traiter une demande client urgente et vitale (mais impossible)
- Répondre quand le client mentionne une erreur : la fausse erreur « comprendre et rassurer »
- Répondre quand le client mentionne une erreur : la vraie erreur « accepter, rassurer, transformer le pépin en pépite »
- Et autre cas difficile apporté par les stratégies

Consolider les bonnes pratiques et définir un plan personnel pour progresser

Pédagogie et Évaluation :

Les méthodes pédagogiques assurent aux participants une véritable progression des savoirs et savoirs faire.

Cette formation se déroulera sous forme d'exercices, mises en situations...

Le contrôle de connaissances se fera au cours de la formation (questionnement de l'animateur, de mise en situation et à la fin par la réalisation en ligne d'un QCM d'évaluation).

Les supports de formation (diaporama, fiches techniques) seront remis aux participants, par un lien, sous format PDF lors de la convocation.

Modalité d'organisation et d'accompagnement en classe virtuelle :

Le nombre de participant est volontairement limité.

L'animation fait l'objet d'un soin particulier afin de favoriser les échanges.

Les salles de formation sont équipées du matériel pédagogique nécessaires (vidéoprojecteur, accès wifi, paperboard...) au bon déroulement de la formation.

Elles sont adaptées et accessibles aux personnes handicapées.

Moyens de suivi de l'exécution de l'action :

La feuille de présence sera signée, grâce à un QR Code, qui sera transmis directement aux participants le jour J de la formation.

Accessibilité handicap :

Pour toute demande relative aux conditions d'accueil et d'accès des participants en situation de handicap (adaptation des moyens de la prestation) contactez votre référent handicap ; Sandy Soriano au 05.53.49.88.21 ou sandy.soriano@acomaudit.com