

Formation

Gestion de la Relation Client

Référence : CCM 02

Durée : ...

Date : ...

Type de formation *Inter-Entreprise*

Lieu : INTERNALE CONSULTING -CASABLANCA (MAROC)

Prix et modalités de paiement

Le bulletin d'inscription doit être accompagné du justificatif du règlement des frais de participation, par virement à l'ordre de :
INTERNALE CONSULTING, Coordonnées bancaires :

Attijariwafabank SUCC. YACOUB EL MANSOUR

Code Banque	Code Ville	Référence du Compte	Clé de contrôle	Code SWIFT
007	780	00 01155000001141	80	BCMAMAMC

Avantages:

- ✚ **Le Petit déjeuner**
- ✚ **Le transfert vers le lieu de formation pendant toute la durée de la formation**
- ✚ **Une Clé USB pour le stockage de vos données**
- ✚ **Une Carte SIM**

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ✚ Exercer la relation client dans toutes les phases du projet.
- ✚ Adapter leur comportement en fonction du client.
- ✚ Modifier leurs pratiques au quotidien pour construire des relations porteuses de valeur pour le client et pour l'entreprise.
- ✚ Gérer les situations difficiles avec le client.

Public cible

- Commerciaux ;
- Chargé clientèle ;
- Tout collaborateur ayant des contacts en face-à-face et téléphoniques avec les clients internes et/ou externes.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Pédagogie interactive, participative ; une série de discussions fera l'objet d'échanges entre les participants et le formateur.
- Etude de cas pratiques en atelier.
- Plan d'action individuel de chaque participant à l'issue de la formation.

PROGRAMME DE FORMATION

SE FOCALISER SUR SON CLIENT

- Identifier son propre style de relation client
- Décrire la réalité du client
- Adopter un état d'esprit orienté vers le client

ÊTRE EN PHASE AVEC SON CLIENT

- Créer une relation de qualité
- Démontrer l'enjeu de la relation de confiance dans la relation client
- Se donner les moyens d'identifier son client et son environnement
- Communiquer efficacement au quotidien

ÊTRE L'INTERFACE ENTRE LE CLIENT ET SA PROPRE ENTREPRISE

- Décrire les interactions internes et leurs répercussions externes
- Mobiliser les énergies internes
- Assumer et gérer la communication en interne
- Savoir gérer en interne une demande externe et faire produire la bonne solution

TRAITER LES SOLLICITATIONS CLIENT

- Identifier les vraies attentes du client
- Développer son empathie et son écoute du client
- Décider des bonnes solutions créatrices de valeur ajoutée

GERER LES DIFFICULTES DANS LA RELATION CLIENT

- Traiter une réclamation
- Régler un désaccord ou une insatisfaction
- Rétablir une relation dégradée

CONSTRUIRE VOTRE TABLEAU DE BORD QUALITE CLIENT

- Calcul des coûts de non-qualité liés aux réclamations
- Les indicateurs clés à calculer, les autres modes de la qualité perçue possibles
- Présenter vos résultats à la direction

