

Ref.	<b>Gestion de la Relation Client</b>	
CCM 02		

## 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
<b>007</b>	<b>780</b>	<b>00 01155000001141</b>	<b>80</b>	<b>BCMAMAMC</b>

**Prix/ Participant :** comprenant :  
 Les frais de formation, les frais relatifs aux supports de formation  
 · Les pauses café, pendant toute la durée de la formation, le transport de l'aéroport au lieu de résidence et du lieu de résidence à l'aéroport en fin de formation

Ref.	<b>Gestion de la Relation Client</b>	
CCM 02		

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

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

- ✚ Pratiquer 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.

Ref.	<b>Gestion de la Relation Client</b>	
CCM 02		

## PROGRAMME DE FORMATION

### Se focaliser sur son client

- Avoir conscience de son propre style de relation client.
- Mieux appréhender la réalité du client.
- Adopter un état d'esprit orienté vers le client.

### Être en phase avec son client

- Mettre en place une relation de qualité.
- Comprendre l'enjeu de la relation de confiance dans la relation client.
- Se donner les moyens de connaître son client et son environnement.
- Savoir communiquer au quotidien.

### Être l'interface entre le client et sa propre entreprise

- Mieux comprendre les interactions internes et leurs répercussions externes.
- Savoir mobiliser les énergies internes.
- Assumer et savoir communiquer 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.

Ref.	<b>Gestion de la Relation Client</b>	
CCM 02		

### Gérer les difficultés dans la relation client

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

### Construire votre tableau de bord qualité 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.

