



Attitude et relation client

La relation client constitue un véritable enjeu pour l'entreprise.

Dans un contexte fortement concurrentiel, il est nécessaire de s'inscrire dans une amélioration continue de la satisfaction client.

Identifier les points clés d'une relation de confiance et savoir adapter son attitude face au client sont désormais des compétences indispensables à maîtriser.

Objectifs

Comprendre le mécanisme de la satisfaction du client
Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent les clients
Développer une qualité de contact qui fait la différence
Développer une écoute active et empathique
Gagner en capacité d'influence
Susciter la confiance du client

Programme

La place du client dans l'entreprise
Intégrer l'importance du client pour l'entreprise
Créer de la valeur pour le client
Réaliser un diagnostic de la place du client au sein de l'entreprise

Les enjeux de la relation client
Définir les critères d'évaluation de satisfaction du client
Distinguer satisfaction des attentes et fidélisation du client
Identifier les "moments de vérité" de la relation client

Le parcours client
Identifier l'ensemble des points de contact entre le client et l'entreprise
Evaluer chaque point de contact
Identifier les zones de risque

Faire face aux relations difficiles
Comprendre les causes de l'insatisfaction
Gérer ses émotions face au stress
Savoir dire non tout en maintenant la relation

Méthodes pédagogiques

Formation interactive :
Alternance d'apports théoriques, de mises en pratique et d'études de cas

Suivi et évaluation

Attestation individuelle de fin de formation précisant les acquis du stagiaire

Public

Toute personne amenée à gérer des relations clients.

Nombre de stagiaires mini/maxi : 6/12

Pré requis

Aucun

Tarif

950 € * Prix non assujetti à TVA

*Prise en charge possible par votre OPCO

Infos pratiques

Durée

2 jours (14 heures) – Présentiel

Date

[Voir site internet](#)

Horaires

De 9h00 à 12h00 / 13h30 - 17h30

Lieu

Isema – Avignon

Votre contact

Christine REY

☎ 04 27 85 86 82

✉ crey@isema.fr

Intervenant (e) Elodie GERMAIN