

## Formation **Relation client : améliorer la satisfaction et gérer les situations difficiles**

Gérer efficacement les interactions avec les clients, en garantissant un niveau élevé de satisfaction et en gérant habilement des scénarios difficiles

Libérez le potentiel de votre équipe grâce à notre formation. Pendant deux jours dynamiques, les participants maîtriseront l'art de transformer les interactions difficiles avec les clients en expériences gratifiantes, en assurant la fidélité des clients et en améliorant la satisfaction. Idéale pour les professionnels de la vente, cette formation est la clé d'une relation client saine et efficace !

### **Durée**

2 jours

### **Objectifs pédagogiques**

- ◆ Identifier avec précision les besoins des clients et formuler clairement les solutions.
- ◆ Faire preuve d'empathie dans la résolution des plaintes et la gestion des conflits.
- ◆ Appliquer des techniques de communication efficaces pour désamorcer les situations tendues.
- ◆ Évaluer divers scénarios de service à la clientèle afin d'améliorer les stratégies de réponse.
- ◆ Créer un plan d'action personnel pour mettre en œuvre les compétences acquises sur le lieu de travail.

### **Public**

Professionnels de la vente, service clientèle, assistance, front-line managers...

### **Prérequis**

Compréhension de base de la relation client. Une expérience dans une fonction en contact avec la clientèle est un atout, mais n'est pas obligatoire.

## Programme de formation

### Phase d'inclusion

#### Introduction à la satisfaction client

Définition et importance de la satisfaction du client  
Indicateurs clés de la satisfaction de la clientèle  
Mesurer et contrôler les niveaux de satisfaction  
Exemples d'activités pratiques : jeux de rôle d'entretiens avec des clients, analyse d'enquêtes de satisfaction

#### Meilleures pratiques de communication

Techniques de communication verbale et non verbale  
Écoute active et empathie  
Techniques pour annoncer de mauvaises nouvelles  
Exemples d'activités pratiques : jeux de rôle sur la communication, exercices d'entraînement à l'empathie

### Traitement des plaintes et résolution des conflits

Étapes pour une résolution efficace des plaintes  
Modèles de résolution des conflits (par exemple, Thomas-Kilmann)  
Techniques de désescalade pour les situations tendues  
Exemples d'activités pratiques : jeu de rôle sur la résolution des conflits, simulation de traitement des plaintes

#### Plan d'action personnel et amélioration continue

Fixer des objectifs personnels et d'équipe pour la relation client  
Techniques pour recueillir du feedback et tirer des enseignements de l'expérience  
Mise en œuvre d'un cycle d'amélioration continue  
Exemples d'activités pratiques : création de plans d'action personnels, sessions d'évaluation par les pairs

## Moyens et méthodes pédagogiques

- ◆ La formation alterne entre présentations des concepts théoriques et mises en application à travers d'ateliers et exercices pratiques (hors formation de type séminaire).
- ◆ Les participants bénéficient des retours d'expérience terrains du formateur ou de la formatrice
- ◆ Un support de cours numérique est fourni aux stagiaires

## Modalités d'évaluation

- ◆ **En amont de la session de formation**, un questionnaire d'auto-positionnement est remis aux participants, afin qu'ils situent leurs connaissances et compétences déjà acquises par rapport au thème de la formation.
- ◆ **En cours de formation**, l'évaluation se fait sous forme d'ateliers, exercices et travaux pratiques de validation, de retour d'observation et/ou de partage d'expérience, en cohérence avec les objectifs pédagogiques visés.
- ◆ **En fin de session**, le formateur évalue les compétences et connaissances acquises par les apprenants grâce à un questionnaire reprenant les mêmes éléments que l'auto-positionnement, permettant ainsi une analyse détaillée de leur progression.