

## Formation Gérer la relation client au quotidien (ACN Atlas)

■ <b>Durée :</b>	2 jours (14 heures)
■ <b>Tarifs inter-entreprise :</b>	1 475,00 € HT (standard) 1 180,00 € HT (remisé)
■ <b>Public :</b>	Toute personne en relation avec des clients
■ <b>Pré-requis :</b>	Aucun
■ <b>Objectifs :</b>	Intégrer la fidélisation clients dans une stratégie commerciale - Communiquer efficacement avec le client - Se préparer matériellement et psychologiquement avant d'opérer une visite client - Etre force de proposition pour générer des prestations additionnelles - Savoir gérer les situations délicates
■ <b>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>
■ <b>Modalités d'évaluation :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li><li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li><li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li><li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li></ul>
■ <b>Sanction :</b>	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ <b>Référence :</b>	COM101634-F
■ <b>Note de satisfaction des participants:</b>	4,77 / 5

■ <b>Contacts :</b>	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ <b>Modalités d'accès :</b>	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ <b>Délais d'accès :</b>	Variable selon le type de financement.
■ <b>Accessibilité :</b>	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

## Les enjeux d'une relation client / fournisseur pérenne

Le client : rappels et notions fondamentales  
 Respects des engagements contractuels  
 Les attentes du client / contrat de service  
 Le sens du service dans un contexte marché hyper concurrentiel

## Les fondamentaux de la communication interpersonnelle dans un contexte client / prestataire

Les principes de base des règles de communication: émetteur récepteur  
 Le verbal et l'importance du non verbal  
 L'empathie et l'assertivité  
 La formulation positive , travailler son discours  
 S'adapter à chaque client

## Atelier : Cas pratique sur la communication + test d'assertivité

## Les fondamentaux de la relation client commerciale

La bonne prise de contact  
 Poser les bonnes questions  
 Les techniques de reformulation  
 Identifier les motivations du client et ses freins , SONCAS  
 Les fondamentaux sur l'argumentation : CAB  
 Savoir être force de proposition pour générer des ventes et services complémentaires  
 Techniques de traitement des objections : ACRAC  
 Effectuer une bonne prise de congé  
 Respecter les engagements pris et assurer un suivi de qualité

Remonter les informations, problèmes, dysfonctionnements et alerter sa hiérarchie à bon escient

**Atelier : Cas pratique sur le questionnement**

**Atelier : Cas pratique sur l'argumentation**

**Atelier : Mises en situation débriefées**

## **Maîtriser la communication écrite**

Les bonnes pratiques

La rédaction d'un mail efficace, structuré orienté client

L'élaboration d'un compte rendu

**Atelier : Cas pratiques de rédaction**

## **Gérer les relations tendues et/ou conflictuelles avec les clients**

Les fondamentaux sur les conflits interpersonnels et commerciaux

Les différents types de conflits dans un contexte client/fournisseur

Anticiper et devancer les problèmes avant d'entrer en zone conflictuelle

Les méthodes de résolutions de conflits

**Atelier : Mises en situation**