


Programme global de formation

Objectifs de formation	Maîtriser sa relation client à distance Transformer chaque interaction client en levier de performance
-------------------------------	---

Objectif n°1	Adopter une posture relationnelle professionnelle et impactante
Objectif n°2	Gérer les situations clients sensibles avec calme et efficacité
Objectif n°3	Transformer une demande ou une réclamation en opportunité
Objectif n°4	Renforcer la satisfaction client sans s'épuiser émotionnellement

Public	Collaborateurs du centre de service clients ADV / SAV, équipes support, relation client, back-office
Prérequis	<p>Technologie</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Utiliser les outils de communication client (téléphone, messagerie, CRM...) ○ Maîtriser l'outil informatique <p>Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Être motivé pour répondre aux attentes de l'entreprise dans la qualité de réponse attendue <p>Langue :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Maîtriser la langue dans laquelle la formation est dispensée pour garantir une bonne compréhension et une participation active
Modalités d'accès	En intra : La formation aura lieu dans les locaux du client
Durée	14 heures, soit 2 jours de formation
Modalités	En présentiel ; 8 participants maximum par formation
Personnes en situation de handicap	Nous contacter. Nous analysons, avec vous, vos besoins et vous proposons des solutions adaptées.

Contenus et modules	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprendre les attentes clients aujourd'hui : émotions, exigences, perception de la qualité 2. Posture relationnelle & intelligence émotionnelle : ce que je renvoie au client 3. Gérer les situations difficiles sans escalade 4. Créer de la valeur dans l'échange qualité, clarté, responsabilisation 5. Ancrer des pratiques durables dans le quotidien <p> Méthodes pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ateliers expérientiels • Mises en situation issues du terrain • Analyse de cas réels • Intelligence collective
Méthodes & outils	<p>Le formateur justifie d'une expérience significative dans le domaine de la relation client. Sa pédagogie s'adapte aux différents styles d'apprentissage et encourage les échanges entre les participants. Son approche combine théorie, cas concrets issus de son expérience, et conseils personnalisés fondés sur le travail exploratoire en amont de l'entrée en formation.</p> <p>Les méthodes pédagogiques utilisées, essentiellement actives et démonstratives, favorisent l'interactivité et le partage d'expériences. Les exercices proposés permettent l'expérimentation, suscitent les échanges et facilitent l'ancrage des connaissances.</p> <p>Les mises en pratique, les méthodes et outils transmis aux stagiaires, peuvent immédiatement être réinvestis dans leurs pratiques au quotidien.</p> <p>Des supports de cours numériques interactifs intégrant des éléments multimédias et accessibles en ligne.</p> <p>Des applications mobiles pour effectuer des quiz et des exercices pratiques entre les sessions. Pédagogie active : débats mouvants, ateliers pratiques collaboratifs, études de cas, quiz interactifs.</p>
Montant	Total : A partir de 4 000 € pour 8 collaborateurs