

RELATION CLIENT

Objectifs pédagogiques

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

- Comprendre l'importance de la relation client et l'impact de leur attitude sur l'image de l'entreprise.
- Adapter leur communication selon le contexte technique et le niveau de compréhension du client.
- Gérer les situations délicates : réclamations, objections, insatisfaction.
- Mettre en œuvre des gestes et des postures favorisant la satisfaction et la fidélisation.
- Construire une démarche d'amélioration continue de la relation client dans leur activité.

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, d'études de cas et de mises en situation.
- Supports pédagogiques remis : fiches outils, modèles de communication.

Modalités d'évaluation

- Évaluation des acquis via grille d'observation des compétences en fin de formation.

Inscription

Pour vous inscrire à cette formation, contactez-nous à **contact@apoi.re** ou au **06 93 87 33 53**. Nous vous accompagnerons dans le processus d'inscription.

Nos formateurs

Formateurs spécialisés en communication et relation client, avec expérience de l'accompagnement des professionnels en contact client.

Modalités

La formation est accessible après une analyse des besoins réalisée avec l'employeur ou le référent. Le délai d'accès est d'au moins un mois après validation de la demande.

DURÉE : 14 heures = 2 jours de formation.

VALIDITÉ : Pas de durée de validité.

PUBLIC : Tout salarié en relation avec la clientèle (commerciaux, techniciens, assistants, personnel administratif, etc.).

PRÉREQUIS : Aucun.

NOMBRE DE PARTICIPANTS : 12 stagiaires maximum

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES : Lors de l'inscription, nous évaluons les adaptations nécessaires, avec l'appui de partenaires, et invitons les personnes en situation de handicap de contacter notre référent **M. BELGUENDOZ Benaouda** par mail à direction@apoi.re.

ATTESTATION : Une attestation de formation sera délivrée aux participants ayant validé les acquis et justifié de leur assiduité tout au long de la session.



RELATION CLIENT

Programme

Module 1 – Fondamentaux de la relation client pour techniciens

- Le rôle du technicien dans l'image de l'entreprise.
- Attentes et besoins réels des clients.
- Posture professionnelle : attitude, langage, présentation, communication non verbale.

Module 2 – Communiquer efficacement et adapter son langage

- Écoute active et reformulation.
- Poser les bonnes questions pour cerner le besoin.
- Simplifier les explications techniques pour plus de clarté.
- Prise de contact et accueil du client : instaurer la confiance dès le départ.

Module 3 – Gérer les situations délicates et les objections

- Identifier les situations à risque (mécontentement, incompréhension, impatience).
- Maîtriser ses émotions et adopter une posture constructive.
- Traiter les objections avec calme et pédagogie.
- Poser des limites avec assertivité.

Module 4 – Valoriser la prestation et fidéliser le client

- Clôturer l'intervention en valorisant son travail.
- Respecter ponctualité, propreté et engagements pris.
- Donner des conseils pratiques au client pour renforcer la confiance.
- Favoriser le suivi et la remontée d'informations utiles.

Module 5 – Amélioration continue

- Auto-diagnostic des forces et axes de progrès.
- Instaurer des routines de feedback et de progression collective.
- Mesurer la satisfaction client et suivre les indicateurs clés.

