CONSEIL MEDIATION FORMATION
1 RUE DE STOCKHOLM
75008 PARIS
E-mail : comefo@orange.fr
Tel : 06.08.66.11.06

Version 3 du 19/04/2025

Gestion de la relation client

Durée : 21heures (3 jours)

Profils des apprenants

- Tout public

Prérequis

- Aucun prérequis

Accessibilité et délais d'accès

Modalités d'inscription : Par mail ou via le site internet

Délai d'accès : 1 mois maximum à compter de la signature de la convention de formation

Accessibilités aux PSH et PMR : Les salles de formation n'appartiennent pas à CMF qui loue une salle conforme aux normes ERP ou qui intervient en intra chez le client.

Qualité et indicateurs de résultats

Taux de présentéisme
Taux de satisfaction stagiaire
Taux d'accomplissement

Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience de l'importance de la fidélisation clients dans une stratégie commerciale
- Comprendre les attentes des clients et prendre la mesure de votre rôle dans la qualité du service rendu aux clients
- Acquérir des outils concrets et opérationnels pour développer votre capacité de communication
- Répondre aux attentes du client et pérenniser la relation
- Orienter efficacement le client vers les autres services de votre société pour les questions qui ne relèvent pas de votre fonction
- Transformer chaque rencontre avec le client en une occasion de valoriser l'image de marque de votre société
- Désamorcer les tensions et réagir positivement face aux situations difficiles

Contenu de la formation

1) Communication :
- Principes de base de la communication verbale
- Perception de la communication non verbale

2) Perception, analyse et comportements :
- Comprendre les modes de pensées
- Comprendre sa propre vision du monde
- Pratiquer l'écoute active

3) Mieux se connaître pour bien communiquer :
- Évaluer son degré d'affirmation de soi, d'estime de soi, sa force de persuasion et sa résistance au stress
- Faire le point sur ses propres atouts et ses axes d'amélioration en termes de communication verbale et non verbale

4) L'équilibre dans la relation :
- Instaurer un climat de confiance
- Savoir dire non : bénéfices, avantages et enjeux
- Identifier les compétences et les axes d'amélioration
- Convaincre ou persuader ?

5) Renforcer la cohésion :
- Communiquer avec tact, diplomatie et assertivité
- Développer l'écoute active
- Gérer positivement les objections
- Savoir faire une demande délicate, formuler un refus grâce à la méthode DESC
- Distinguer faits, opinions, sentiments.

6) Comprendre les particularités de l'accueil téléphonique pour mieux les gérer :
- Les règles à suivre pour un accueil téléphonique efficace
- Offrir une première image positive de soi, du service demandé, de sa société
- L'argumentaire SONCAS

7) Désamorcer les situations conflictuelles :
- Comprendre les mécanismes de l'escalade conflictuelle
- Connaître et comprendre les différents types de conflits
- Savoir se positionner dans une situation de conflit, adopter la bonne posture
- Positiver la colère
- Utiliser les techniques de gestion du stress

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Responsable formation : Pierre GARBES
Mobile : 06.08.66.11.06
E-mail : comefo@orange.fr

Intervenant / Formateur : Pierre GARBES formateur consultant certifié (Niveau 6 RNCP). Médiateur professionnel certifié, spécialiste du comportement des personnes. Accompagnement de tous les professionnels dans une nouvelle approche comportementale, relationnelle, managériale.

Référent Handicap : Pierre GARBES

Moyens pédagogiques et techniques

- Les résultats issus du questionnaire (proposé en amont de la formation pour orientation du process de formation)
- Le recueil correspondant au cours proposé pendant les 2 jours de formation
- Papier et stylo

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

L'ensemble du cursus de formation est jalonné de jeux de rôles, de mises en situations et fait appel à l'interactivité permanente avec les apprenants. Cette approche revêt une valeur ajoutée à l'appropriation des supports et concepts pédagogiques proposés.

CONSEIL MEDIATION FORMATION
1 RUE DE STOCKHOLM
75008 PARIS
E-mail : comefo@orange.fr
Tel : 06.08.66.11.06

Version 3 du 19/04/2025

- Les tests, jeux et quizz permettent une approche expérientielle et unique dans le processus de compréhension et d'appropriation.
- La projection d'un support visuel est un complément pédagogique qui, diffusé ponctuellement, délivre toute sa valeur auprès des apprenants.

Prix :

- 2200€ TTC
- Sur Devis en INTRA (modalités à définir avec le client)