

## Culture clients : techniques relationnelles et d'accueil

**Durée : 14heures (2 jours)**

### Profils des apprenants

- Tout public

### Prérequis

- Aucun

### 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

- Favoriser la prise de conscience par les équipes métier de leur impact sur la qualité du service rendu au client
- Instaurer et développer une véritable Culture Client à tous les étages de l'entreprise
- Développer un état d'esprit orienté client
- Savoir identifier les moments de vérité dans le parcours client
- Savoir entrer en contact avec les clients de façon efficace et valorisante
- Utiliser chaque interaction avec le client pour développer sa satisfaction
- Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients

### Contenu de la formation

#### 1) Culture client : quels enjeux internes / externes ?

- Déterminer l'ADN de votre entreprise : est-elle orientée client ou pas ? quel est son niveau de maturité ?
- Faire l'état des lieux des pratiques réelles de l'entreprise
- Mettre à plat les process internes pour mieux aborder l'externe
- Définir le socle de croyances et la culture sur lesquels s'appuie votre entreprise, votre service
- Établir sa feuille de route en fonction des attentes du client

# 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

## 2) Les étapes pour inculquer l'état d'esprit client partout dans l'entreprise

- Fixer une politique claire de ce que l'entreprise veut devenir pour ses clients
- Définir les bénéfices clients apportés par la culture client (en interne et pour vos clients)
- Définir les étapes incontournables du projet et ses facteurs clés de réussite
- Sachez utiliser les outils de mise à disposition de la connaissance client (data / CRM) afin d'être plus efficace
- Les rituels

## 3) Comment diffuser la culture client en interne pour mieux servir le client final ?

- Sachez identifier les bons relais, les ambassadeurs du projet en interne
- Les clés pour impliquer davantage vos équipes
- Sachez déterminer le rôle de chacun et activer la prise de conscience de l'utilité de cette orientation
- Travail sur le comportement, l'écoute, la confiance, la bonne foi
- Être en mesure de définir les critères de savoir-être
- Comment optimiser votre communication interne et obtenir l'adhésion ?
- Définir le plan d'accompagnement des équipes

## 4) Culture d'entreprise et bénéfices client

- Comment évaluer les indicateurs de suivi et de performance des équipes en interne et quelle incidence sur les clients ? Mesure du CES/NPS. Analyse des coûts liés à la non-qualité
- Choyer ses collaborateurs pour mieux choyer ses clients : autonomie, marge de manœuvre, évolution du rôle du manager...
- Sachez valoriser votre culture d'entreprise à l'extérieur

## 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 :

- 1500€ TTC
- Sur Devis en INTRA (modalités à définir avec le client)