



# PROGRAMME DE FORMATION

## PRÉSERVER LA NOTION DE SERVICE DANS LA RELATION CLIENT

Réf. : FRC-COME 211  
Mise à jour : 19/03/2024

PF.V12 : 22/01/2024

- **PUBLIC**

Personnel administratif, technique, en relation avec le client, par téléphone ou en face à face.

- **PREREQUIS**

Aucun

- **OBJECTIF PROFESSIONNEL**

Aider les non-commerciaux en contact direct client à participer à la satisfaction client et contribuer à la satisfaction client et à la bonne image de marque de l'entreprise.

- **OBJECTIFS OPERATIONNELS**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier l'importance de la satisfaction client pour l'entreprise et pour soi.
- Repérer ses rôles et missions dans la relation client.
- Acquérir les techniques et méthodes qui favorisent la satisfaction client et renforce l'image de l'entreprise.
- Cerner comment faire face aux situations difficiles dans la relation client.

- **CONTENU DE FORMATION**

### **LA QUALITE DE LA RELATION COMMERCIALE, L'IMAGE DE L'ENTREPRISE : MES RESPONSABILITES**

L'exigence client aujourd'hui : les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction. La pression de la « notation » par le client.

Les enjeux de la qualité de la relation client : pour l'entreprise, pour l'équipe, pour soi.

Mes rôles et responsabilités dans la relation client.

Les compétences à développer qui contribuent à satisfaire le client, renforcer l'image de marque de l'entreprise.

### **DEVELOPPER SES RESSOURCES ET SES COMPETENCES POUR RENFORCER LA SATISFACTION DES CLIENTS**

Les mécanismes de la communication.

Les spécificités de la communication au téléphone, en face à face.

L'écoute au service du client.

Repérer les besoins réels : questionnement et prise de notes.

Le comportement au service d'une relation durable : repérer les valeurs de mon client.

S'engager sur des objectifs « réalisables », proposer une solution « gagnant – gagnant », argumenter, faire face aux objections.

Conclure un entretien au téléphone, en face à face.

### **S'ORGANISER POUR PLUS D'EFFICACITE PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE**

Prioriser et organiser ses activités.

Sortir de sa tâche pour écouter le client sans perdre le fil conducteur de ses travaux.

Préserver la qualité de la relation client dans les moments forts.

### **VOS CONTACTS ASFO Adour** [www.asfo-adour.org](http://www.asfo-adour.org)

ASFO Adour (Siège Social)  
1052, Rue de la Ferme de Carboué  
40000 MONT-DE-MARSAN  
☎.05.58.75.72.80  
[asfo.mdm@asfo-adour.org](mailto:asfo.mdm@asfo-adour.org)

ASFO Adour  
352, Rue Denis Papin - Village d'Entreprises  
40990 SAINT-PAUL-LES-DAX  
☎.05.58.91.19.00  
[asfo.dax@asfo-adour.org](mailto:asfo.dax@asfo-adour.org)

ASFO Adour  
116 Impasse de Guadelupéa  
64480 USTARITZ  
☎.05.59.46.14.41  
[asfo.bayonne@asfo-adour.org](mailto:asfo.bayonne@asfo-adour.org)



# PROGRAMME DE FORMATION

## PRÉSERVER LA NOTION DE SERVICE DANS LA RELATION CLIENT

Réf. : FRC-COME 211  
Mise à jour : 19/03/2024

PF.V12 : 22/01/2024

### FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES : DEBLOQUER, AVANCER

Calmer un client agressif.

Dire non sans perdre le client, dire oui en préservant les intérêts de l'entreprise.

Stopper l'engrenage de la situation conflictuelle.

Préserver la relation, savoir passer la main.

Apprendre à se protéger et lutter contre les phénomènes d'usure.

### • METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Formation en Présentiel ; Formation-Action basée sur une pédagogie dynamique et participative.

Modalités pédagogiques, moyens, outils utilisés pour favoriser l'engagement des bénéficiaires : apports pour enrichir la connaissance, échanges et de partages d'expériences pour faire évoluer la vision de sa fonction, exercices pratiques pour s'approprier de nouvelles pratiques.

Selon les besoins des participants, exprimés / constatés au travers des exercices pratiques : apports de méthodes, techniques et outils adaptés.

Illustrations par de nombreux exemples concrets, transposables dans le quotidien des participants.

Tout au long de la formation des mises en situation, des exercices, des cas pratiques, issus du terrain/du vécu professionnel des participants visent à :

- Prendre conscience de son rôle dans la satisfaction client,
- Repérer les savoir-faire et savoir-être à mettre en œuvre pour participer à la satisfaction client,
- S'entraîner à mettre en pratique,
- Mesurer la progression de ses acquis ; S'enrichir des corrections faites en collectif,
- Prendre conscience de ses axes de progrès et capitaliser ses points forts, bâtir son plan d'actions personnel.

Support de formation remis aux participants.

### • MODALITES D'EVALUATION

- Tour de table, en début et en fin de formation. En début de formation : faire connaissance, présenter les objectifs et le déroulement de la formation, recueillir les attentes individuelles. En fin de formation : faire le bilan, repérer si les réponses apportées ont bien répondu aux attentes exprimées.
- Grille de compétences : le stagiaire s'auto-positionne en début puis en fin de formation ; il mesure sa progression. La grille complétée récupérée en fin de formation nous permet de repérer comment le stagiaire se voit évoluer.
- Exercices en cours de formation : cas pratiques apportés par les stagiaires issus de leur quotidien et jeux de rôle réalisés en binômes corrigés et débriefés en collectif permettent de s'entraîner tout en identifiant les acquis, la progression, les axes de progrès ; des conseils personnalisés sont proposés par le formateur.
- QUIZZ en cours et en fin de formation, complétés individuellement et corrigés en collectif permettent au formateur d'identifier comment chacun s'approprie les apports et, si besoin, approfondir / compléter les apports.
- Un questionnaire de satisfaction permet à chaque stagiaire d'exprimer son appréciation sur l'atteinte des objectifs, la pédagogie et l'accompagnement mis en œuvre par le formateur, l'organisation matérielle de la formation et de préciser sa satisfaction globale.

### • FORMATEUR

Formateur spécialiste du domaine

### VOS CONTACTS ASFO Adour

[www.asfo-adour.org](http://www.asfo-adour.org)

ASFO Adour (Siège Social)  
1052, Rue de la Ferme de Carboué  
40000 MONT-DE-MARSAN  
☎.05.58.75.72.80  
[asfo.mdm@asfo-adour.org](mailto:asfo.mdm@asfo-adour.org)

ASFO Adour  
352, Rue Denis Papin - Village d'Entreprises  
40990 SAINT-PAUL-LES-DAX  
☎.05.58.91.19.00  
[asfo.dax@asfo-adour.org](mailto:asfo.dax@asfo-adour.org)

ASFO Adour  
116 Impasse de Guadelupéa  
64480 USTARITZ  
☎.05.59.46.14.41  
[asfo.bayonne@asfo-adour.org](mailto:asfo.bayonne@asfo-adour.org)



# PROGRAMME DE FORMATION

## PRÉSERVER LA NOTION DE SERVICE DANS LA RELATION CLIENT

Réf. : FRC-COME 211  
Mise à jour : 19/03/2024

PF.V12 : 22/01/2024

- **SANCTION DE LA FORMATION**

Remise d'une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action.

- **DUREE**

2 jours, 14 heures

- **DATES, LIEU, TARIFS, MODALITES ET DELAIS D'ACCES**

Formation dispensée uniquement en intra. Nous consulter pour le tarif.

**Retrouvez notre offre de formation actualisée en continu (dates, programme...) sur [www.asfo-adour.org](http://www.asfo-adour.org)**

Formation dans vos locaux et/ou sur mesure : Nous consulter

- **MODALITES D'ACCES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

L'ASFO Adour peut proposer des aménagements (techniques, organisationnels et/ou pédagogiques) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap.

Un référent Handicap est à votre disposition.

Le registre d'accessibilité aux Personnes en Situation de Handicap est téléchargeable sur notre site Internet grâce au lien suivant : <https://www.asfo-adour.org/nos-documents>

- **INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES**

- **Chiffres clés Qualité**

. Nombre de stagiaires et moyenne de satisfaction sur <https://www.asfo-adour.org/certifications-et-qualite>

- **Formation certifiante**

. Taux d'obtention de la certification : sur <https://www.asfo-adour.org/certifications-et-qualite>

. Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : [www.certificationprofessionnelle.fr](http://www.certificationprofessionnelle.fr)

/ Recherche libre par certification

- **Possibilités de financement**

Informations générales et contacts dédiés selon votre statut en contactant votre Centre ASFO Adour et sur <https://www.asfo-adour.org/information-formation>

- **Règlement intérieur** téléchargeable sur <https://www.asfo-adour.org/nos-documents>

L'entrée en formation vaut acceptation de celui-ci par le stagiaire.

- **Coordonnées et plan d'accès des Centres ASFO Adour** disponibles sur <https://www.asfo-adour.org/nous-contacter>

- **Déclaration d'Activité ASFO Adour** enregistrée sous le numéro 72 40 00003 40.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

### VOS CONTACTS ASFO Adour

[www.asfo-adour.org](http://www.asfo-adour.org)

ASFO Adour (Siège Social)  
1052, Rue de la Ferme de Carboué  
40000 MONT-DE-MARSAN  
☎.05.58.75.72.80  
[asfo.mdm@asfo-adour.org](mailto:asfo.mdm@asfo-adour.org)

ASFO Adour  
352, Rue Denis Papin - Village d'Entreprises  
40990 SAINT-PAUL-LES-DAX  
☎.05.58.91.19.00  
[asfo.dax@asfo-adour.org](mailto:asfo.dax@asfo-adour.org)

ASFO Adour  
116 Impasse de Guadelupéa  
64480 USTARITZ  
☎.05.59.46.14.41  
[asfo.bayonne@asfo-adour.org](mailto:asfo.bayonne@asfo-adour.org)