



PROGRAMME DE FORMATION PRÉSERVER LA NOTION DE « SERVICE » DANS LA RELATION CLIENT

Réf. : FRC-COME 211

Mise à jour : 10/12/2021

PF.V11 : 10/12/2021

- **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.
- Déterminer ses rôles et missions dans la relation client.
- Nommer les techniques et méthodes qui favorisent la satisfaction client et renforce l'image de l'entreprise.
- 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.

VOS CONTACTS ASFO Adour 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

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

ASFO Adour
Route d'Hiribéhère- Impasse Guadelupéa
64480 USTARITZ
☎.05.59.46.14.41
asfo.bayonne@asfo-adour.org



PROGRAMME DE FORMATION PRÉSERVER LA NOTION DE « SERVICE » DANS LA RELATION CLIENT

Réf. : FRC-COME 211

Mise à jour : 10/12/2021

PF.V11 : 10/12/2021

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.

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
- Modalités pédagogiques, moyens, outils utilisés pour favoriser l'engagement des bénéficiaires : alternance d'apports théoriques, d'échanges et de mises en situation
- A partir de l'écoute des situations professionnelles et des attentes de chaque participant, l'intervenant développe une pédagogie active et participative.
- Les échanges favorisent la remise en question de ses pratiques professionnelles.
- Les exercices et jeux de rôle permettent à chaque participant de s'approprier les techniques et de faire évoluer ses pratiques professionnelles.
- Chaque participant capitalise ses points forts et, avec l'intervenant, élabore son plan d'actions personnalisé
Documentation : un support de cours est remis aux stagiaires.

• MODALITES D'EVALUATION

Questionnaire individuel de satisfaction et d'auto-positionnement sur l'atteinte des objectifs en fin de formation

Moyens mobilisés pour mesurer les acquis du bénéficiaire en cours et/ou en fin de la formation : Exercices et cas pratiques.

• FORMATEUR

Formateur spécialiste du domaine

• 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

Contactez votre Centre ASFO Adour pour valider votre inscription après analyse de votre besoin.

VOS CONTACTS ASFO Adour 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

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

ASFO Adour
Route d'Hiribéhère- Impasse Guadelupéa
64480 USTARITZ
☎.05.59.46.14.41
asfo.bayonne@asfo-adour.org



PROGRAMME DE FORMATION PRÉSERVER LA NOTION DE « SERVICE » DANS LA RELATION CLIENT

Réf. : FRC-COME 211

Mise à jour : 10/12/2021

PF.V11 : 10/12/2021

Formation Clé en main sur site ASFO Adour

Où ?	Quand ?
Mont de Marsan	Nous consulter
Saint Paul les Dax	Nous consulter
Ustaritz	Nous consulter
TARIF	580 € HT (696 € TTC) / personne (TVA 20%)

Retrouvez notre offre de formation actualisée en continu (dates, programme...) sur 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 (technique, organisationnel et/ou pédagogique) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap.

Un référent Handicap est à votre disposition.

- **INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES**

- **Chiffres clés Qualité**

. Nombre de stagiaires et moyenne de satisfaction sur www.asfo-adour.org / Certifications et Qualité

- **Formation certifiante**

. Taux d'obtention de la certification sur www.asfo-adour.org / Fiche programme

. Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : 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 www.asfo-adour.org / Information et Formation

- **Règlement intérieur** téléchargeable sur 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 www.asfo-adour.org / Contact

- **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

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

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

ASFO Adour
Route d'Hiribéhère- Impasse Guadelupéa
64480 USTARITZ
☎.05.59.46.14.41
asfo.bayonne@asfo-adour.org