

Gérer la relation client avec efficacité

*L'excellence, c'est quand nous mettons autant d'énergie
et de soin à conquérir nos clients qu'à les garder.*
Isabelle Henry

Certification enregistrée au Répertoire spécifique établi par France Compétence

Objectifs :

Les compétences professionnelles constituant la certification visent la mise en pratique de l'excellence relationnelle à toutes les étapes d'un parcours client.

La certification Gérer ses clients avec efficacité est ainsi constituée des 12 compétences suivantes :

Programme :

- C1 - Adapter sa pratique professionnelle aux attentes du client liées à la promesse de service de l'entreprise
- C2 - Personnaliser l'arrivée d'un nouveau client en récoltant et synthétisant des informations pertinentes
- C3 - Développer une vision globale du « parcours client », au sein de son établissement
- C4 - Accueillir et prendre en charge la clientèle en respectant les principes et codes du savoir-vivre
- C5 - Recueillir les besoins du client au téléphone
- C6 - S'adapter à son interlocuteur en fonction de la culture de celui-ci en mobilisant ses connaissances en interculturalité
- C7: Présenter l'offre de produits et de service afin de susciter l'intérêt de l'interlocuteur
- C8 : Pratiquer l'écoute empathique en faisant usage des techniques rhétoriques adaptées
- C9 : Établir une relation personnalisée avec le client en répondant à ses besoins spécifiques
- C10 : Détecter les signes avant-coureurs d'un conflit afin d'y remédier de façon réactive, et constructive, en mettant en pratique les bases de la médiation et les bases de l'assertivité
- C11 : Réaliser des mails de qualité afin de laisser une dernière bonne impression à son client
- C12 : Favoriser la fidélité de ses clients par des attentions personnalisées et une communication courtoise et adaptée via les outils digitaux.

Tarif Individuel : 1890.00 € TTC → Durée : 35 heures - Mode présentiel.

Méthodes pédagogiques : Mises en situation, études de cas, exercices de mise en pratiques.

Validation par passage de certification : étude de cas avec mise en situation et test de connaissance

Evaluations : avec 8 compétences acquises sur 12, le stagiaire obtient la Certification Professionnelle

Validité : Permanente.

Eligible au CPF: Code 237006

Code certif info : n° 95647

Fiche cncp : 26 84

Certificateur : French Touch Attitude

Centre de validation : COMTEL.

Lien France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5220/>

Les points forts

- Formation dispensée par des professionnels issus du terrain passionnés par la relation client et l'impact des savoir-faire relationnels
- Les méthodes sont très interactives et invitent au partage d'expérience
- Les exemples sont issus de la réalité de nos participants et alimentés par leurs illustrations pendant la formation
- Le suivi de nos stagiaires : notre centre de formation aime garder le contact et est toujours disponible pour échanger après la formation.

Pour qui ?

Tout collaborateur en relation avec les clients : accueil / réception, plateau téléphonique, guest relation, forces commerciales, centre de relation client, restauration, hospitality...

Les débouchés & suites de parcours

Parce que la dimension humaine et les compétences Softs-skills sont très recherchées c'est ce qui vous démarquera et est le facteur qui vous différenciera des autres. Les débouchés sont nombreux !

Cette formation s'adresse à tous les professionnels désireux de s'engager dans des parcours où les savoir-faire relationnels sont un gage d'excellence face à une clientèle de plus en plus exigeante. Les secteurs de prédilection sont en autres : hôtellerie, restauration, tourisme, voyage, vente/retail, événementiel, secteur bancaire & assurances, éditeurs de logiciel, matériel médical à domicile, événementiel ...

Vous pourrez également envisager des parcours complémentaires, suite à la formation, soit au sein de notre centre de formation, soit avec des centres de formation partenaires. Notre volonté est de vous conseiller tout au long de votre parcours professionnel.

Comment viser l'excellence dans la relation client ?

- En maîtrisant les règles d'un accueil à forte valeur ajoutée
- En intégrant les codes du savoir vivre et du savoir être dans son activité quotidienne
- En utilisant les codes de l'interculturalité, pour satisfaire à tout type de clientèle
- En pratiquant les mots pour le dire, et les gestes pour le faire, développer la congruence
- En communiquant en conscience pour agir positivement dans la relation à chaque contact.
-

Pré-requis

- Aucun- Formation dispensée en français
-

Modalités

- Nos sessions de formation sont programmées à la demande avec des groupes de minimum 3 personnes en inter.
- Les formations sont animées dans une salle de formation, tout équipée, (vidéoprojecteur, d'un paperboard, et de tous les matériels/accessoires adaptés. Nous choisissons des lieux favorisant la convivialité, avec les pauses cafés et sommes attentifs à l'accès et l'accueil des personnes en situation de handicap.
- Pour vous inscrire : un premier entretien téléphonique est réalisé avec Isabelle Henry, dirigeante du centre de formation. Nous vérifions que vos attentes sont en adéquation avec les objectifs de cette formation.
- Pour les formations en inter : nous prendrons vos coordonnées afin de vous adresser une convention de formation, récapitulant toutes les informations utiles et légales relatives à cette formation (programme détaillé, confirmation horaires, modalités pédagogiques, modalités d'évaluation ...).
- L'inscription est effective après validation des prérequis, réception de la convention signée. S'il s'agit d'un financement individuel, un acompte de 30% vous sera demandé à l'inscription.
- Les demandes d'inscription peuvent être envoyées jusqu'à 7 jours avant le début de la formation.
- Si vous souhaitez mobiliser votre compte CPF, rendez-vous sur le site « moncompteformation.gouv.fr » pour s'inscrire à l'une de nos sessions.

Pour les formations intra, en amont de notre intervention, un entretien téléphonique avec Isabelle Henry sera réalisé.

A l'issue et en fonction de cet échange, il vous sera proposé pour adapter les contenus : Un rendez- vous physique, une réunion de travail, un temps de diagnostic sur site, double écoute sur poste de travail. Des entretiens avec les managers et ou participants à la formation pour enrichir la personnalisation de l'action, notamment les mises en situations. Une convention de formation, récapitulant toutes les informations utiles et légales relatives à cette formation (programme détaillé, confirmation horaires, modalités pédagogiques, modalités d'évaluation ...).

Pour les formations inter et intra un livret d'accueil vous sera adressé entre minimum 5 jours avant la formation. Pour les intras, ce document sera transmis à la personne en charge de la formation dans l'entreprise.

- COMTEL étant particulièrement sensible aux personnes souffrant de handicap, nos salles sont toujours accessibles pour les personnes à mobilité réduite.
- L'hébergement, la restauration et les frais de transport ne seront pas compris dans le tarif de la formation qui vous sera communiqué.
- Précisions sur les modalités d'organisation des épreuves d'évaluation et la mise en place de procédures de leur contrôle.

Positionnement

Les objectifs individuels, la phase d'avancement du projet et les acquis de connaissance existants seront recueillis :

- Formation en INTER : avant l'inscription définitive, afin de valider l'adaptation des profils aux contenus annoncés. Ce positionnement se fait lors de l'entretien téléphonique
- Formation en INTRA : avant la réalisation/adaptation du programme qui sera ainsi personnalisé, si besoin – Si le positionnement est réalisé par les équipes rh en amont, un positionnement individuel se fait soit par envoi de fiche de positionnement en amont ou en ouverture de formation.

Évaluation des compétences acquises grâce à la formation

- Exercices de mises en situation, études de cas, questionnements oraux ([voir page modalités en cliquant ici](#)).
- Taux d'obtention de la certification (partielle ou globale) depuis 2020 : 100 % - (23 participants)
- Possibilité passer en rattrapage les compétences non-acquises

Évaluation de la satisfaction des stagiaires

- A la fin de chaque session, un questionnaire de satisfaction est remis aux candidats. Nous informons annuellement de la synthèse des résultats obtenus.

Durée

35 heures

Tarif

En intra : à partir de 5.900 € HT (+ Tva en vigueur : 20%) / 6 apprenants maximum

En Inter 6 apprenants maximum financement individuel : 1.890 € TTC

Nous contacter pour toute demande spéciale.

Comment s'inscrire ?

Cette formation étant éligible au CPF, pour mobiliser votre « budget formation » disponible, nous vous invitons à vous rendre sur la plateforme « [moncompteformation](#) » .

Nous restons à votre disposition pour vous accompagner pour votre démarche de prise en charge (CPF, plan de développement des compétences, ou autre dispositif de la formation professionnelle).

Pour toute demande et information, contactez-nous au 04 67 72 68 77