Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

Comprendre et maîtriser les fondamentaux de la relation clients

Cette formation à la relation clients pour commerciaux et non-commerciaux est destinée à décrypter et maîtriser les aspects techniques et relationnels de la relation dans une optique de fidélisation clients et de développement commercial.

OBJECTIFS

- Partager les enjeux de la relation clients pour l'entreprise
- Identifier ma contribution à la satisfaction, à la fidélisation des clients et au développement commercial
- Acquérir les comportements et techniques de la relation clients en savoir, savoir-faire et savoir-être

PROGRAMME

Comprendre les enjeux de la relation clients pour l'entreprise et les leviers disponibles

- Qui sont nos clients et quelles sont leurs attentes ?
- Conquérir, satisfaire, fidéliser et développer : qui fait quoi dans l'entreprise et mon rôle dans ce dispositif ?
- Les enjeux stratégiques et économiques de la satisfaction et de la fidélisation
- Porter et promouvoir une image positive de l'entreprise et des différents services auprès du client

S'approprier les fondamentaux d'une communication réussie

- Communiquer : verbal, para-verbal et non-verbal
- Faire converger ces trois dimensions
- Le bon réglage empathie et assertivité illustré par l'exemple
- Connaître son propre mode de fonctionnement pour mieux réguler la relation

Répondre aux attentes d'un client

- Et vous, quand vous êtes client, qu'attendez-vous de votre interlocuteur ?
- Le fond : la demande et les besoins / différencier demande et besoin, urgence et importance
- La forme: la relation et le professionnalisme

Méthode et structure, les clés d'un entretien réussi

- Accueil / prise de contact
- Écoute de la demande et reformulation
- Prise en main de l'entretien
- Questionnement
- Réponse au besoin
- Les bases du traitement de l'objection
- Découverte et réponse à des besoins complémentaires
- Vérification de la compréhension et de l'accord du client et verrouillage
- Projection dans le futur de la relation et prise de congé

2 jours

prix par participant
1 460 €HT
code formation : VE02

option restauration
18 € par jour

PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Chaque participant quitte la formation avec son mini-guide personnalisé de relation client

POUR QUI ?

- Tout collaborateur en relation avec les clients

PRÉ-REQUIS

- Chaque participant apporte des exemples concrets de demande client à traiter

SESSIONS

Paris

- 17-18 avr. 2025
- 22-23 mai 2025
- 26-27 juin 2025
- 25-26 sept. 2025
- 29-30 oct. 2025
- 17-18 nov. 2025
- 11-12 déc. 2025

© 2025. Tanit Formation

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

- La suite d'un entretien client : planification, enrichissement de la base clients, confirmation écrite si nécessaire : faire fructifier le contact

➢ Mises en situation sur des cas pratiques

Enrichissement du mini-guide personnalisé de relation client

© 2025. Tanit Formation

L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

STAGE / FORMATION

Intitulé
Code
Date Lieu
Prix HT + TVA (taux en vigueur de 20%) Prix TTC
Nombre de repas Prix total des repas

ENTREPRISE

Raison sociale
N° SIRET N° TVA Effectif
Adresse

Tél. Fax.

Responsable Formation

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaitre sur votre facture ?
Oui ☐ Non ☐
Si oui, numéro

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?
Oui ☐ Non ☐
Numéro de prise en Charge
Adresse de votre OPCA

RÉGLEMENT

☐ Ci-joint un chèque de € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

☐ Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : **CMCIFRPP**

Nom
Prénom
Date
Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

© 2025. Tanit Formation