

## 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. 2024
- 22-23 mai 2024
- 27-28 juin 2024
- 26-27 sept. 2024
- 29-30 oct. 2024
- 16-17 nov. 2024
- 11-12 déc. 2024

- 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**

## STAGE / FORMATION

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

## BULLETIN D'INSCRIPTION

## 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  
apparaître 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 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## RÈGLEMENT

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.*