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

Bien gérer sa relation avec ses clients et fournisseurs

Comment créer et entretenir une relation mutuellement bénéfique entre ses clients / fournisseurs et son entreprise ? Cette formation vous dotera des techniques relationnelles et des outils pour établir une relation et une qualité de service qui favoriseront la satisfaction, la fidélisation et l'engagement des différents acteurs de la relation clients / fournisseurs.

OBJECTIFS

- Faire le point sur ses pratiques
- Se positionner dans son rôle
- Adopter une attitude orientée qualité de service
- Suivre et savoir faire respecter les termes des contrats

PROGRAMME

PRENDRE EN COMPTE SON RÔLE PIVOT ENTRE LE CLIENT / FOURNISSEUR / LE SERVICE ATTENDU

- Faire le point sur les relations et les enjeux entre les différents acteurs de la relation clients / fournisseurs
- Le service attendu et le service rendu

LES ATTITUDES A METTRE EN ŒUVRE :

- Affirmation et diplomatie
- La ligne directrice pour la satisfaction client : œuvrer dans le même sens
- Être orienté client et faire partager cette culture à ses interlocuteurs
- Favoriser l'engagement pour le respect des termes des contrats

ORGANISER LE SUIVI DES CONTRATS

- Comment relancer avec tact
- Obtenir des délais
- Maintenir sa position sans jamais rompre la qualité de la communication

PARFAIRE SA COMMUNICATION

- Travailler son écoute
- Exercer son pouvoir d'influence
- Développer son leadership dans ses relations
- Savoir négocier avec tact et diplomatie
- Savoir faire patienter

ÉTABLIR SON PLAN D'ACTION

- Mes atouts, mes points de progression
- Ce que je vais mettre en œuvre pour être dans une relation client de qualité

2 jours

prix par participant
1 460 €HT
code formation : RC12

option restauration
18 € par jour

PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Méthodes pédagogiques actives et centrées sur le quotidien des participants, à partir de situations vécues.
- Nous privilégierons l'analyse de situation ; l'entraînement sur les outils proposés pour s'adapter au contexte, sous forme de mises en situation et jeux de rôle.
- L'intervenant est un spécialiste de la relation client.

POUR QUI ?

- Toute personne en contact avec des clients (particuliers ou entreprises) et/ou fournisseurs

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis

SESSIONS

Paris

- 29-30 avr. 2025
- 15-16 mai 2025
- 12-13 juin 2025
- 11-12 sept. 2025
- 15-16 oct. 2025
- 20-21 nov. 2025
- 3-4 déc. 2025

© 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