

Les fondamentaux de la relation client

Comment créer et entretenir une relation mutuellement bénéfique entre ses clients et son entreprise ? Offrir une qualité de service pour fidéliser ses clients, tel est l'enjeu de cette formation.

OBJECTIFS

- Optimiser ses qualités relationnelles afin de donner une image positive et professionnelle de son entreprise
- Communiquer efficacement dans le but d'établir une relation de confiance
- Maîtriser les bons réflexes pour gérer efficacement les situations d'insatisfaction

PROGRAMME

Maîtriser les enjeux de la relation client

- Identifier les différents profils de ses clients et analyser leurs besoins et attentes
- Transmettre une image positive de soi et de son entreprise
- Adopter une posture orientée client

Construire la relation avec le client : les fondamentaux de la communication

- Réussir le premier contact : présentation positive et valorisante
- S'adapter aux situations et aux clients pour s'accorder
- Maîtriser l'écoute active, le cœur de la relation
- Rechercher une solution satisfaisante pour le client en se mettant à sa portée
- Savoir conclure un entretien

Développer son savoir-faire relationnel pour mieux traiter les situations délicates

- Evaluer son attitude face aux situations délicates
- Repérer les comportements déstabilisants : manipulation, agressivité, chantage ...
- Savoir dire non avec assertivité et faire accepter ce refus par le client
- Prendre du recul face aux difficultés rencontrées dans la relation client

Garantir un suivi de la relation client

- Effectuer un suivi du client afin d'entretenir la relation
- Favoriser le travail en équipe pour assurer la continuité de service
- Planifier les actions à mener et en informer le client

2 jours

prix par participant

1 460 €^{HT}

code formation : RC02

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Formation centrée sur l'expérience des participants
- Entraînement et mises en situation
- Guide de "bonnes pratiques" élaboré lors de la formation

POUR QUI ?

- Toute personne exerçant une activité de service

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

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

STAGE / FORMATION

BULLETIN D'INSCRIPTION

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 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 _____

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.

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)