

-  **Points forts : Points forts** : Optimiser sa **démarche Esprit de Service** au quotidien : **vendre plus et fidéliser ses clients** grâce à un service de qualité => **formation pratico-pratique avec de nombreux jeux de rôle.**

Objectifs

- ▶ **Identifier** les concepts de base du service à la clientèle
- ▶ **Développer** un esprit centré sur la qualité de service, une attitude positive et proactive envers le client : de l'importance d'offrir un excellent service à la clientèle jusqu'à savoir vendre ou proposer des services complémentaires.
- ▶ **Valoriser** l'image de marque de l'entreprise par un accueil physique et téléphonique centré sur la qualité de la relation avec ses clients
- ▶ **S'approprier** les meilleures pratiques afin de les mettre en œuvre rapidement.

Programme

Des différences qui font la différence

- ▶ **Comprendre les fonctions et missions d'une relation client de qualité**
 - Les enjeux d'une relation réussie
 - Traduire une relation centrée sur le client (qualité de service)
 - Valoriser l'image de marque de l'entreprise (étape déterminante)
- ▶ **Entrer dans la relation client**
 - Mieux cerner ses interlocuteurs et leurs besoins
 - Contrôler la voix et le langage
 - Recevoir et transmettre les informations
- ▶ **Mettre en œuvre les leviers de la satisfaction client : Adopter les bonnes attitudes, une clé de différenciation par rapport à la concurrence**
 - Les attitudes de service : Écouter activement, questionner et reformuler
 - Les attitudes de valorisation : Savoir faire preuve d'empathie
 - Les attitudes gagnantes : Accompagner le client dans la solution, faire preuve de pédagogie
- ▶ **Développer ses qualités de communicant et son potentiel commercial**
 - Synchroniser sa posture à son client : verbal, paraverbal, non verbal
 - Développer une approche proactive et saisir les occasions de rebond commercial
 - Maîtriser les techniques de vente complémentaire
- ▶ **Savoir se comporter devant les cas difficiles**
 - Gérer l'attente de ses « clients » internes ou externes
 - Traiter les réclamations ou mécontentements
 - Faire face aux incivilités
 - Mettre des limites claires tout en restant professionnel
 - Gérer les émotions et se ressourcer

Démarche pédagogique

État des lieux individuel en début de formation sur : « Mon rôle » dans la mission de service, La compétence de service
Établir un carnet de bord « Qualité de service client » personnel pour renforcer la culture qualité dans la relation client
Chaque stagiaire est amené à vivre et à analyser une expérience client, en prenant du recul par rapport à ses propres pratiques.



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr

Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CEPPIC 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - www.ceppic.fr

Formatrice :

Intervenante sénior, solide expérience en Management de la relation client met son expérience et sa passion du métier à votre service.

Formatrice expérimentée, sélectionnée par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative, tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

Public

Toute personne en relation avec les clients internes et externes de l'entreprise : technico- commerciaux, techniciens de SAV, collaborateurs ADV, assistantes.

Prérequis

Pas d'exigence spécifique

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

145 personnes formées en Commerce, Relations clients en 2024

89% Taux de satisfaction à chaud 2024

Dates de session

Mises à jour le 20/08/2025

Nous consulter



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr



Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise