

# LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT

## OBJECTIFS :

Accroître le sens de la culture client et disposer d'outils pour gagner en assurance : appréhender les enjeux de la relation client, développer la communication interpersonnelle comme outil majeur de la relation client, mettre en oeuvre une culture du service pour fidéliser le client et détecter les informations commerciales stratégiques, prévenir et gérer les situations conflictuelles, mesurer la qualité de service, définir ses axes de progrès

## PROGRAMME :

### **Appréhender les enjeux de la relation client**

- L'environnement commercial actuel et la stratégie de l'entreprise
- Valoriser l'image de son entreprise grâce à la qualité de l'accueil et du service
- Savoir gérer toutes situations
- Les freins et les leviers de la relation client externe, client interne

### **Développer la communication interpersonnelle comme outil majeur de la relation client**

- Adopter un comportement adapté envers les clients : savoir accueillir, écouter, comprendre, conseiller, informer, faire passer un message
- Les compétences comportementales, savoir être, état d'esprit, apparence
- Les compétences techniques
- Le fond et la forme de la communication
- Techniques d'écoute, questionnement, reformulation
- La conduite d'entretien lors de situation de contact en face à face et par téléphone
- L'équilibre entre bienveillance et efficacité envers les clients

### **Mettre en œuvre une culture du service pour fidéliser le client et détecter les informations commerciales stratégiques**

- Mettre en œuvre une relation commerciale adaptée
- Développer le sens du service et la réponse aux besoins des clients
- Mesurer la qualité de service : indicateurs, objectifs de renforcement, bonnes pratiques
- Les opportunités à détecter pour assurer un suivi client de qualité

### **Prévenir et gérer les situations conflictuelles**

- La gestion des clients exigeants, mécontents, difficiles
- Utiliser les situations difficiles pour renforcer la relation client
- Les techniques pour préserver la qualité de la relation
- Savoir doser son message en fonction de la situation
- L'assertivité
- La gestion du stress

## Définir ses axes de progrès

## À SAVOIR

### **Dispositif**

Inter – Intra

### **Public :**

ADV, Assistantes, secrétaires, personnel technique et technico-commercial, SAV,...

### **Pré requis :**

aucun

### **Modalités pédagogiques :**

Pédagogie active, avec l'alternance d'apports didactiques et d'échanges. Jeux de rôles filmés pour mettre en pratique les aspects théoriques

Présentiel – Distantiel

### **Moyen d'encadrement :**

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

### **Modalités d'évaluation :**

Mise en situation

### **Validation :**

– Certificat de réalisation et attestation des acquis

### **Modalités d'obtention de la certification :**

Épreuve écrite ou constitution d'un portefeuille de preuves

## Organisation

**Durée :** 2 jours

### **Conditions tarifaires :**

En intra : [nous contacter](#)

En inter : [voir calendrier et tarifs](#)

**Lieu :** FDME

**Délais d'accès :** 2 à 4 semaines

**Modalités d'accès :** Préinscription

## **CONTACT**

01 60 79 74 21

[formation.continue@fdme91.fr](mailto:formation.continue@fdme91.fr)

## **ACCESSIBILITÉ**

### **aux personnes en situation de handicap**

Site et formations accessibles\* aux Personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles. Contacter le référent handicap sur [mission.handicap@fdme91.fr](mailto:mission.handicap@fdme91.fr)

*\* des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*