

## La Relation Client Agir sur la qualité et la satisfaction

1 jour  
7 heures



### Objectif

Identifier les clés du succès dans la relation client  
Savoir adapter son langage et ses comportements en fonction des attentes de son interlocuteur  
Développer sa capacité à gérer la relation client en situation délicate

### Participant

Tout le personnel

### Moyens pédagogiques

Apports théoriques  
Partage d'expériences  
Exercices de réflexion  
Mises en situation  
Analyse et Débriefing

### Validation des Acquis

Exercices de mise en application tout au long de la formation, questionnaire d'évaluation fin de formation

### Prérequis

Aucun

### Programme

#### 1. COMPRENDRE L'EXPERIENCE CLIENT

Le cycle de vie du client.  
Les besoins « SPECIFIC » et « CIVILE ».  
Le parcours du client.  
Le moment de vérité

#### 2. CONNAITRE LE PROCESSUS DE SATISFACTION DU CLIENT

Définition de « la satisfaction du client ».  
Le diagramme des attentes.  
Le Diagramme de Kano

#### 3. CREER UNE RELATION DE CONFIANCE

Découverte des styles sociaux.  
Les bases de la construction de la confiance.  
L'Empathie.  
La Pyramide des attitudes



#### **4. MAITRISER LE PROCESSUS DE COMMUNICATION RELATIONNELLE**

L'écoute active.

La découverte des attentes par le questionnement ciblé.

La reformulation des attentes.

La présentation d'une solution répondant aux attentes et aux besoins du client.

L'accusé réception et le traitement des objections.

#### **5. PRENDRE A GERER LES RECLAMATIONS ET INSATISFACTIONS**

Le cycle de maintenance.

La gestion des émotions.

Le processus de traitement des réclamations et insatisfactions.

L'enquête de satisfaction.