

Parcours Relation client



INTER / INTRA



PRÉSENTIEL



À DISTANCE



CERTIFIANT

COMMUNICATION DU PROTOCOLE INDIVIDUEL DE FORMATION

ÉVALUATION D'ENTRÉE

QCM de début de formation, recueil des besoins



ACTIVITÉS EN AUTOFORMATION (DURÉE ESTIMÉE : 9 h)

Objectifs : S'approprier les notions théoriques et fondamentales de la formation

Evaluation : Quiz de validation à la fin de chaque activité

E-LEARNING (DURÉE ESTIMÉE : 5 h)

Activité 1 - Service à la clientèle

Activité 2 - Savoir prendre contact et adapter sa communication

Activité 3 - Fidéliser et gérer une relation client rentable

Activité 4 - Gestion des clients difficiles

Activité 5 - Comment gérer les personnalités difficiles

HOMEWORK (DURÉE ESTIMÉE : 4 h)

Mise en application des compétences travaillées à l'aide d'un Plan Individuel de Progrès



FORMATION EN CLASSE VIRTUELLE OU EN PRÉSENTIEL (28 h)

Objectifs : Analyse des pratiques et assimilation des compétences clés, partages d'expériences

Animation - évaluation : Echanges interactifs, mises en situation, exercices et jeux de rôles

FOAD-042 : Développer la culture client (7h)

Comprendre la culture client

Piloter la relation client

FOAD-043 : Améliorer la relation client au téléphone (7h)

S'adapter aux spécificités de la communication téléphonique

Maîtriser les étapes essentielles d'un entretien au téléphone

FOAD-044 : Gérer les situations difficiles dans la relation client (7h)

Savoir gérer les situations délicates et / ou conflictuelles

Optimiser sa relation à ses clients

FOAD-029 : Gérer son stress et ses émotions (7h)

Le stress, de quoi parle-t-on ?

Comprendre ses émotions pour mieux les gérer

ÉVALUATION DE SORTIE

QCM de fin de formation, validation des acquis, Plan Individuel de Progrès



OPTION CERTIFICATION

Cette formation peut être validée par la certification « Dynamiser sa force commerciale », référencée au répertoire spécifique sous le numéro [RS3743](#) par Adeos formations.

3 domaines constituent la certification :

- Optimiser la relation-client pour mieux répondre aux attentes de la clientèle et accroître l'activité
- Mettre en place des méthodes et techniques performantes pour développer ses ventes
- Mettre en place des outils efficaces pour accroître les performances des équipes de vente

Organisation de la certification :

- Révisions sur les compétences visées par la certification
- Réalisation d'un cas d'école permettant de valider les acquis de la formation en situation professionnelle
- Audition devant un jury pour présenter le travail réalisé



Tuteur administratif et organisationnel : Fabrice

Directeur des opérations au sein du Groupe Naxis Asmfp, il accompagne entreprises et salariés dans la mise en œuvre de leur formation au quotidien.

Mail : contact@naxis.fr



Référent et tuteur pédagogique : Carlos

Consultant-Formateur depuis 14 ans, 10 ans d'expérience professionnelle dans des fonctions commerciales, Carlos est spécialiste de la relation client.

Mail : formateurs@naxis.fr

OBJECTIFS

Prendre conscience des enjeux managériaux et commerciaux de la culture client
Acquérir les bonnes pratiques de la relation client au téléphone
Savoir gérer les situations délicates et conflictuelles
Se situer dans une véritable qualité de service

PRÉ-REQUIS

Disposer d'une connexion internet stable pour les visioconférences

PUBLIC

Dirigeants, managers, responsables de magasins, toute personne en charge de la relation client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES FORM'ADAPT

Méthodologie I.A.A. :

IMPLIQUER - APPLIQUER - ACCOMPAGNER

IMPLIQUER

Evaluation d'entrée, recueil des besoins et définition des objectifs de formation

APPLIQUER

Activités en autoformation et travail personnel pour une durée estimée de 9 h
8 ateliers d'entraînement intensif de 3,5 h - 28 h au total, pour travailler les compétences clés avec le formateur

ACCOMPAGNER

Evaluation de sortie, validation des acquis de la formation et du Plan Individuel de Progrès

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Plateforme interactive
Contenus en ligne, exercices donnés par le formateur, support de formation

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Tests, cas pratiques, jeux de rôle...

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire
Synthèse fin de stage du formateur

SUIVI PENDANT 3 MOIS

Accès au contenu en ligne
Possibilité d'échanger avec le formateur par mail

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur tuteur

DATES

Cf planning sur www.naxis.fr

OPTION CERTIFICATION - CPF

600 € HT / pers.

Code CPF : 290178

MON
COMPTE
FORMATION