

# Gérer la relation client avec efficacité

7.00 h / 1.00 jour(s) 450.00 € TTC en INTER (INTRA sur devis)

## Objectif(s)

- Prendre conscience des enjeux et de l'importance de la relation client (satisfaction, fidélisation...) pour l'entreprise et pour soi-même
- Maîtriser les méthodes et process de la fidélisation au profit d'une relation client de qualité



## Programme

- L'importance de la relation client pour fidéliser
  - Estimer la valeur du client pour l'entreprise et pour moi dans ma fonction quotidienne
  - Inscrire la fidélisation des clients dans un projet global d'entreprise
  - Fidélisation et historique de collaborations avec le client
- Exploiter les besoins et attentes des clients
  - Identifier les différents acteurs chez le client : leurs rôles, leur zone et leur pouvoir d'influence, ainsi que leurs besoins pour les fidéliser
  - Distinguer le client satisfait du client fidélisé
  - La découverte du degré de satisfaction et de fidélité de ses clients
  - Analyser la perception qu'ont les clients des points forts et des points faibles des différents services – produits de l'entreprise
  - Identifier les causes de « non-fidélité » des clients
  - La remontée client, comment la réaliser et vers quel interlocuteur ?
- Connaître la valeur ajoutée de son entreprise et ses produits
  - La notion de valeur ajoutée
  - Les composants de la valeur ajoutée pour ses clients
  - Créer de la valeur ajoutée fidélisante
- Communiquer et argumenter sur sa valeur ajoutée
  - Le schéma de Jakobson
  - Les méthodes de communication interpersonnelle pour convaincre
- Faire face aux situations conflictuelles
  - Définition du conflit, la différence entre un problème, une tension, une crise et un conflit
  - Faut-il éviter les conflits ?
  - La dynamique conflictuelle, le triangle de Karpman
  - 5 méthodes pour gérer les conflits
  - L'assertivité et l'approche DESC
  - Mettre en place les nouvelles règles du jeu

## Modalité

**Formation présentielle**

## Profil Apprenant(s)

- Tout public

## Pré-requis

- Aucun

## Contactez-nous

Erika TONNERRE  
02 30 96 68 40  
formation@key-form.fr

## Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5  
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap.

## Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction en 2020 : 9.8/10



## Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



## Moyens pédagogiques et techniques

- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Quiz



## Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questions orales ou écrites (QCM)



- Formulaires d'évaluation de la formation
- Mise en pratique

