

# GESTION DE LA RELATION CLIENT

FORMATION INDIVIDUELLE

EN PRÉSENTIEL ET/OU DISTANCIEL



Pour en savoir plus : [sg-formation.fr](https://sg-formation.fr)



ORGANISME DE FORMATION

**SG FORMATION (SARL)**

03 10 45 21 85

326 Rue Verte, 59141 Thun-l'Évêque

[audrey@sg-formation.fr](mailto:audrey@sg-formation.fr)

# GESTION DE LA RELATION CLIENT

## DURÉE

14 h (2 jours)

## PUBLIC VISÉ

Tout public

## MODALITÉS D'ACCÈS

Nos formations sont ouvertes **toute l'année** ([contactez-nous](#))

## ACCESSIBILITÉ

Une **adaptation** des formations pour les **personnes en situation de handicap** est possible.  
**Les lieux de formation seront accessibles aux personnes en situation de handicap.**  
Une vérification sera établie. *Nous contacter : (Audrey, référent Handicap : 06 58 30 42 22)*

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

**Formateur spécialisé - Supports pédagogiques (Power-Point - Livret apprenant) - Suivi du programme de formation**

## SUIVI, ÉVALUATION, SANCTION

→ **Moyens permettant de suivre l'action de formation**

- Plans d'action de formation

→ **Moyens permettant d'en évaluer les résultats**

- Réalisation de travaux durant la formation (exercices et mise en situation)

→ **Sanction**

- Délivrance d'une attestation d'assiduité

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

**A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :**

- Connaître les **principes de base de la communication**
- Mieux se connaître pour **mieux communiquer**
- **Décrypter l'autre** pour mieux communiquer
- **Lever les malentendus**
- Construire une **boîte à outils** pour mieux communiquer
- **Intégrer l'approche relation client à son activité métier**
- Maîtriser les **étapes et les techniques de la communication relation client**
- **Transformer son expertise métier en valeur ajoutée et bénéfices pour ses clients internes et externes**
- Valoriser l'**image qualité de son service et de son entreprise**

## PRÉREQUIS

Aucun

# PROGRAMME

## JOUR 1

### **MODULE 1 : QU'EST CE QUE LA GRC ?**

- Connaitre ses clients
- Mieux répondre aux attentes clients
- Fidélisation et vente additionnelle
- Développer sa valeur ajoutée
- Piloter son activité

**Exercice 1 : mise en situation - Connaissance produit**

### **MODULE 2 : LA « CLIENT ATTITUDE »**

- L'estime de soi et la connaissance de soi
- La pyramide de MASLOW
- 25 exercices pour prendre confiance en soi

**Test de l'estime de soi**

**Exercice 2 : jeu du blason**

**Exercice 3 : l'estime de soi**

### **MODULE 3 : LA COMMUNICATION**

- Les bases de la communication verbale et non verbale
- L'entonnoir de la communication
- L'assertivité
- La méthode DESC
- Apprendre à savoir dire non

**Exercice 4 : jeu de cartes**

**Exercice 5 : mise en situation - Savoir écouter pour mieux raconter**

**Exercice 6 : visionnage des vidéos**

**Test de GORDON**

**Visionnage de la vidéo savoir dire non**

## JOUR 2

### **MODULE 4 : Les enjeux de la GESTION DE LA RELATION CLIENT - L'image de l'entreprise**

- 10 façons d'améliorer l'image de l'entreprise

**Exercice 7 : SWOT**

### **MODULE 5 : L'ÉCOUTE ACTIVE AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT**

- Principe de base
- Utilité de l'écoute active
- Les avantages de l'écoute active

**Exercice 8 : mise en situation sur l'écoute active**

## **MODULE 6 : ACCUEIL PHYSIQUE DE QUALITÉ - L'ARME ABSOLUE EN GRC**

- La préparation à la vente et à l'accueil
- L'accueil
- Les moyens d'expressions
- Les gestes et les poignées de mains

### **Exercice 9 : la préparation**

## **MODULE 7 : AVOIR LA BONNE ATTITUDE AU TÉLÉPHONE**

- Visionnage de la vidéo : les bonnes et mauvaises attitudes au téléphone
- Les 15 règles d'or pour communiquer par téléphone

### **Exercice 10 : mise en situation - Appel téléphonique**