



## Relation client



# Réussir son accueil physique et Téléphonique

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

## Objectifs

*Améliorer rapidement ses techniques d'accueil au téléphone, s'appropriier les meilleures pratiques et s'entraîner à les mettre en œuvre.*

## Vous allez apprendre à

### La communication

L'aspect verbal

Notre Langage  
Comment être positif même en cas d'agression  
Ce qu'il faut dire  
Ce qu'il ne faut pas dire !

La reformulation  
Les modes de questionnement

### L'aspect non verbal

Notre Attitude  
Se mettre à la place de notre interlocuteur

Notre Voix  
Ton  
Modulation

### Se présenter

Véhiculer une image positive de l'entreprise  
Gérer son stress

### Améliorer ses qualités d'écoute

Ecoute active  
Sourire au téléphone  
Rassurer

### Mettre en attente, prendre congés

Notre attitude en fonction de l'interlocuteur

### Détecter les zones de conflit

Faire face à un interlocuteur inquiet  
Faire face à un interlocuteur mécontent  
Faire face à un interlocuteur impatient

Prendre le message  
Orienter

## Outils d'aide à l'accueil

S'organiser  
Réagir de manière positive  
Trouver le bon interlocuteur

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Ce stage sera entrecoupé d'ateliers pratiques permettant la mise en place de nouveaux outils (fiche de notes, fiche de réponses aux objections courantes...). Nombreux jeux de rôles afin de détecter le ressenti de notre interlocuteur.	Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation  Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : <a href="http://www.csinfoformation.com">www.csinfoformation.com</a> pour les prix publics.



Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

**CSINFO FORMATION**  
89 route de la Noue  
Port de Limay  
78520 LIMAY  
01.34.77.81.20  
[service-formation@cs-info.com](mailto:service-formation@cs-info.com)

**CSINFO**  
FORMATION



# Les fondamentaux de la relation client

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

## Objectifs

*Améliorer l'accueil et l'écoute du client et véhiculer une image positive de votre entreprise. Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance et gérer les situations difficiles dans la relation client. Fidéliser les clients*

## Vous allez apprendre à

### Maîtriser les enjeux de la Relation Client

Apprendre à Connaître vos Clients et cerner leurs Attentes  
Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités  
Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts clients  
Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients

### Dialoguer pour construire la relation avec le client

Connaître les principes de base de la communication  
Maîtriser les attitudes à adopter face au client  
Se préparer avant le contact client  
Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance  
Comment questionner le client : questions ouvertes et fermées  
Comment écouter activement et sécuriser le client  
Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes  
Savoir argumenter efficacement et convaincre le client

### Optimiser la relation client

Mettre en valeur votre client  
Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client : conseil, vente additionnelle...

### Aborder les situations difficiles dans la relation client

Adopter le bon comportement dans une situation difficile  
Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème  
Savoir expliquer en utilisant un discours positif et "non-technique"  
Reprendre efficacement une objection  
Reformuler pour bien conclure  
Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification

### Effectuer un suivi de la relation client

Etablir un suivi du client pour pérenniser la relation  
Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service  
Etablir un plan d'actions et informer le client

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
20% de théorie et 80% de mises en application. Analyse des pratiques et définition d'un plan d'actions. Conseils personnalisés pour convaincre les clients de l'investissement et du professionnalisme de leurs interlocuteurs. Travail sur la diplomatie et la pertinence des réponses aux réclamations des clients.	Toute personne amenée à être en contact physique ou téléphonique avec un client.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation  Fiche d'évaluation	Attestation de formation  Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : <a href="http://www.csinfoformation.com">www.csinfoformation.com</a> pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

**CSINFO FORMATION**  
 89 route de la Noue  
 Port de Limay  
 78520 LIMAY  
 01.34.77.81.20  
[service-formation@cs-info.com](mailto:service-formation@cs-info.com)



# Gérer la relation client dans les projets

## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

### Objectifs

*Pratiquer l'orientation client dans toutes les phases du projet. Adapter son comportement en fonction du client. Modifier ses pratiques au quotidien pour tisser des relations porteuses de valeur pour le client et pour l'entreprise. Gérer les situations difficiles avec le client.*

### Vous allez apprendre à

#### **Identifier l'ensemble des clients du projet et leurs attentes**

Lister les parties prenantes du projet et identifier le(s) client(s).  
Miser son temps avec discernement auprès des parties prenantes influentes.  
Maîtriser les principes d'une relation contractuelle : droits et devoirs du chef de projet.  
Changer de casquette en fonction des situations/interlocuteurs : conseiller, coordinateur, partenaire.

#### **Adapter sa communication en fonction du client**

Se mettre "dans la peau" du client.  
Adopter les clés d'une communication efficace : prise de contact, synchronisation, questionnement.  
Passer d'une communication intuitive à une communication maîtrisée.  
Les formules à privilégier, les mots et expressions à éviter.

#### **Réussir chaque moment clé de la relation avec le client**

Travailler en partenariat.  
Formaliser et structurer chaque point de contact avec le client.  
Favoriser l'appropriation des résultats intermédiaires du projet par le client.  
Gérer les flux d'informations et les demandes de modifications.  
Bien dissocier les demandes des commandes, et y répondre de manière adéquate.

#### **Insuffler l'esprit client dans l'équipe projet**

Utiliser des techniques originales pour incarner le client et ses objectifs dans le projet.  
Recadrer un équipier en cas d'interaction inadaptée avec le client.

#### **Gérer les situations à risques**

Choisir le niveau de transparence adapté au client.  
Dire non au client, tout en préservant la relation.  
Annoncer une mauvaise nouvelle, négocier un délai.  
Savoir recevoir les objections et les critiques du client.  
Gérer les désaccords, la mauvaise foi ou la manipulation.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
L'application unique sur le marché des principes de la relation client dans un environnement projet, pour franchir un cap de plus dans les projets. L'utilisation d'une simulation de projet pour vivre l'état d'esprit de la relation client. Des mises en situation pour pratiquer la relation client.	Chef de projets conduisant déjà des projets. Directeur de projets. Ingénieur d'affaires et chargé d'affaires. Consultant.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Fiche d'évaluation	Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : <a href="http://www.csinfoformation.com">www.csinfoformation.com</a> pour les prix publics.



Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

**CSINFO FORMATION**  
 89 route de la Noue  
 Port de Limay  
 78520 LIMAY  
 01.34.77.81.20  
[service-formation@cs-info.com](mailto:service-formation@cs-info.com)



# Formation des techniciens à la relation client

## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

### Objectifs

*Apprendre à passer d'une culture "technique" à une logique "relationnelle". Améliorer l'accueil, l'écoute et la prise en compte des attentes du client. Savoir fidéliser le client en adoptant une attitude pro-active. Maîtriser les mécanismes pour véhiculer une image positive de votre entreprise.*

### Vous allez apprendre à

#### **Valoriser votre image et celle de votre entreprise**

Apprendre à Analyser vos clients et leur environnement  
Vos clients : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?  
Connaître le circuit de décision chez le client  
Savoir récolter les informations utiles  
Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles

#### **Dialoguer pour construire une relation efficace avec votre client**

Instaurer un climat de confiance  
Questionner habilement  
Ecouter activement  
Prendre en compte les attentes et proposer des solutions  
Savoir argumenter efficacement et convaincre le client

#### **Optimiser la relation client et Maîtriser votre entretien**

Comment mettre en valeur votre client  
Penser Solution plutôt que Problème  
Savoir expliquer en utilisant un discours « non-technique »  
Reprendre efficacement une objection  
Reformuler pour bien conclure  
Présenter vos qualités de savoir-être plutôt que l'autorité du savoir technique

#### **Faire Face aux situations difficiles dans la relation client**

Comment prendre le recul nécessaire  
Savoir dépassionner le débat  
Préserver la relation tout en protégeant votre entreprise et les services associés  
Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification

#### **Formaliser votre intervention**

Bien Rédiger votre rapport de visite  
Savoir remonter les informations  
Garantir une continuité de service

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
20% de théorie et 80% de mises en application. Analyse des pratiques et définition d'un plan d'actions, Conseils personnalisés. Travail sur la détection et la prise en compte des vrais besoins du client. Apprendre à Construire une relation de confiance avec le client. Simulation de réactions face à des situations difficiles.	Techniciens SAV sédentaires ou opérationnels, personnel d'assistance téléphonique.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Fiche d'évaluation	Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : <a href="http://www.csinfoformation.com">www.csinfoformation.com</a> pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

**CSINFO FORMATION**  
 89 route de la Noue  
 Port de Limay  
 78520 LIMAY  
 01.34.77.81.20  
[service-formation@cs-info.com](mailto:service-formation@cs-info.com)



# Savoir gérer les clients difficiles et les conflits dans la relation client

## EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

### Objectifs

*Améliorer la relation et l'écoute du client et véhiculer une image positive de votre entreprise. Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance. Gérer les situations difficiles dans la relation client. Fidéliser les clients*

### Vous allez apprendre à

#### **Maîtriser les enjeux de la Relation Client**

Apprendre à Connaître vos Clients et cerner leurs Attentes  
Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités  
Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts clients  
Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients

#### **Dialoguer pour construire la relation avec le client**

Connaître les principes de base de la communication  
Maîtriser les attitudes à adopter face au client et être conscient de ses modes de fonctionnement  
Travailler son savoir être pour être (encore) plus efficace face au client  
Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance  
Comment questionner le client : questions ouvertes et fermées  
Comment écouter activement et sécuriser le client  
Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes :  
ne pas vouloir répondre (trop) vite  
Savoir argumenter efficacement et convaincre le client

#### **Optimiser la relation client**

Mettre en valeur votre client et démontrer son professionnalisme  
Ne pas confondre convivialité avec familiarité  
Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client :  
conseil, vente additionnelle...

#### **Aborder les situations difficiles dans la relation client**

Adopter le bon comportement dans une situation difficile pour ne plus « Subir » !  
Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème :  
savoir prendre du Recul pour être plus efficaces  
Savoir expliquer en utilisant un discours positif et "non-technique"

#### **Effectuer un suivi de la relation client**

Etablir un suivi du client pour pérenniser la relation  
Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service  
Etablir un plan d'actions et informer le client

#### **Bilan et enquête de satisfaction**

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Apports théoriques et pratiques. Échanges interactifs. Analyse des pratiques et définition d'un plan d'actions. Conseils personnalisés pour convaincre les clients de l'investissement et du professionnalisme de leurs interlocuteurs	Toute personne amenée à être en contact téléphonique avec un client.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation Fiche d'évaluation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : <a href="http://www.csinfoformation.com">www.csinfoformation.com</a> pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

**CSINFO FORMATION**  
89 route de la Noue  
Port de Limay  
78520 LIMAY  
01.34.77.81.20  
[service-formation@cs-info.com](mailto:service-formation@cs-info.com)

