

Programme de Formation

MAITRISER LA RELATION CLIENT : COMPRENDRE, AGIR ET FIDELISER

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Commercial, Chargé d'affaire, Fournisseur, Sous traitant, Accueil



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les attentes et les besoins du client.
- Identifier les différents profils des clients et leurs exigences.
- Adapter sa communication et son offre aux attentes spécifiques.
- Gérer les situations difficiles et insatisfaction.



Description

I - Introduction aux attentes du client

- Définition des attentes clients explicites et implicites
- Importance de la satisfaction client dans la relation commerciale
- Impact d'une bonne gestion des attentes sur la fidélisation

II - Identification des attentes du client

- Typologies de clients et profils comportementaux
- Méthodes de recueil des attentes (écoute active et feedback)

III - Adapter son offre et sa communication

- Techniques de communication pour répondre aux attentes
- L'importance de la transparence et de la clarté dans les échanges

IV - Gérer les attentes et les situations difficiles

- Gestion des réclamations et des insatisfactions
- Transformer une insatisfaction en opportunité de fidélisation



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Alternance de méthode expositive et démonstrative
- Mise en situation (active)
- Temps de réflexivité
- Questions/Réponses
- Application, démonstration





Moyens et supports pédagogiques

- Support de formation
- Echanges et exercices pratiques



Modalités d'évaluation et de suivi

- Évaluation de la progression pédagogique
- Jeu de rôle
- Tour de table
- Utilisation de l'outil DISC
- Remise d'une attestation de formation



Informations sur l'admission

Cette formation ne nécessite **aucun prérequis de diplôme**. Une expérience professionnelle en lien avec la thématique est recommandée pour optimiser l'apprentissage.

Pour toute question sur les conditions d'admission, contactez notre équipe :
07 52 64 73 30 — [✉ contact@clem-formation.fr](mailto:contact@clem-formation.fr)



Informations sur l'accessibilité

CLEM CERTIFICATION s'engage pour l'**accessibilité des formations aux personnes en situation de handicap**. Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Un **référent handicap** est disponible pour étudier avec vous les aménagements nécessaires.
07 52 64 73 30 — [✉ contact@clem-formation.fr](mailto:contact@clem-formation.fr)