

Formations **RELATION CLIENT**

Parcours qualifiant 100% SUR-MESURE

73

Gérer les appels Clients Difficiles

Maîtriser la Négociation Commerciale

Optimiser la Relation Client Physique et Tél.



Je définis mon besoin de montée en compétences et mon projet de formation en cinq questions :

01 - Quelles compétences sont cruciales pour mon poste actuel ou futur ?

J'identifie les compétences spécifiques nécessaires pour exceller dans mon poste actuel ou atteindre mes objectifs de carrière futurs. J'inclut à la fois les compétences techniques et les compétences non techniques (soft skills).

02 - Quelles sont mes lacunes actuelles en compétences ?

J'évalue honnêtement mon niveau actuel de compétence dans les domaines clés de mon poste. J'identifie les domaines où j'ai évalué (ou reçu des retours indiquant) un besoin d'amélioration.

03 - Quels sont les objectifs de cette montée en compétences ?

Je définis clairement pourquoi j'ai besoin de développer ces compétences. Pour améliorer votre performance actuelle, préparer une promotion, adapter mes compétences aux nouvelles technologies ou processus, ou répondre à des attentes spécifiques de mon service, de mon entreprise ?

04 - Quelle est la méthode de formation la plus adaptée à mon style d'apprentissage et à mes contraintes ?

Je réfléchis à la manière dont j'apprends le mieux (présentiel, en ligne, mixte). Je considère également mes contraintes de temps et de disponibilité pour suivre une formation.

05 - Quels sont les bénéfices attendus de cette formation pour moi et pour l'entreprise ?

J'anticipe les avantages concrets que moi et mon entreprise pouvons tirer de cette montée en compétences. J'inclus une meilleure performance, une plus grande efficacité, une plus grande satisfaction au travail, ou des opportunités de carrière accrues.

En renseignant ces questions, je serai en mesure de définir de manière précise et ciblée projet de formation, ce qui vous aidera à valider le programme de formation le plus adapté pour moi.



TRAINING FOR ACTIONS

Réf : 00000 - 00

Catégorie :
Relation Client

MODALITÉS PRATIQUES

Dates

Sur demande
Sous réserve d'un nombre
suffisant de participants

Lieu

À distance depuis votre
poste informatique ou en
présentiel

Durée et rythme

14 heures - 2 jours
9h00 - 12h30
13h30 - 17h00

Tarif

selon devis - Nous consulter

Accès à la formation

2 jours au plus tard avant
le début de la formation,
sous réserve de réception
du dossier d'inscription
complet

Accessibilité

Accès des publics en
situation de handicap en
présence d'un référent
handicap par campus

Type de formation

Collectif

Individualisation

Oui

Langue d'enseignement

Français

PUBLIC CIBLE

Cette formation s'adresse aux professionnels de la relation client, aux centres d'appels, aux services après-vente et à toute personne ayant à gérer des situations difficiles au téléphone.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre les dynamiques des situations difficiles au téléphone. Développer des compétences pour gérer efficacement les conflits et les situations stressantes. Apprendre à maintenir le professionnalisme et la courtoisie en toutes circonstances. Développer des compétences douces (soft skills) essentielles pour une communication efficace. Savoir rendre compte des conflits à sa hiérarchie.

PRÉREQUIS & NIVEAU D'ENTRÉE

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

POINTS FORTS DE LA FORMATION

Approche pratique et interactive.
Mises en situation basées sur des cas réels.
Feedback constructif et personnalisé.
Formation sur le développement des compétences douces.
Formation sur la gestion des conflits et la communication avec la hiérarchie.

CETTE FORMATION

Est animée par un formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et testées et approuvées par l'éditeur et par AVAMA. La formation bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cette formation fait l'objet d'une évaluation formative. Les participants seront évalués tout au long de la formation à travers des exercices pratiques et des discussions de groupe.

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

En cas de formation sur site externe à AVAMA, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation.

100 %

des clients recommandent
les formations AVAMA en
2023 !

CERTIFICAT



ILS NOUS FONT CONFIANCE

Epsyl-Alcen, TotalEnergies,
Conseil Elysées Finances,
Breveco, Cohérence RH...

POUR COMMENCER

Votre contact :

Serge MAILLET
smaillet@avama.org
06.07.04.25.97

PROGRAMME

1 - Identifier les composantes de la difficulté

- Comprendre les situations difficiles au téléphone
- Techniques de gestion du stress et de l'émotion
- Introduction aux compétences douces (soft skills)
- Mises en situation : gestion de conflits

2 - Mettre en oeuvre les techniques efficaces

- Techniques de communication efficace
- Gérer les plaintes et les réclamations
- Approfondissement des compétences douces (soft skills)
- Rendre compte des conflits à sa hiérarchie
- Mises en situation : résolution de problèmes, application des compétences douces (soft skills) et communication avec la hiérarchie

POUR ALLER PLUS LOIN

Nous vous recommandons notre "Formation gestion des conflits". Cette formation complémentaire vous permettra d'approfondir vos compétences en matière de gestion des conflits, de négociation et de résolution de problèmes.

TRAINING FOR ACTIONS

Réf : 00000 - 00

Catégorie :
Relation Client

MODALITÉS PRATIQUES

Dates

Sur demande
Sous réserve d'un nombre
suffisant de participants

Lieu

À distance depuis votre
poste informatique ou en
présentiel

Durée et rythme

14 heures - 2 jours
9h00 - 12h30
13h30 - 17h00

Tarif

selon devis - Nous consulter

Accès à la formation

2 jours au plus tard avant
le début de la formation,
sous réserve de réception
du dossier d'inscription
complet

Accessibilité

Accès des publics en
situation de handicap en
présence d'un référent
handicap par campus

Type de formation

Collectif

Individualisation

Oui

Langue d'enseignement

Français

PUBLIC CIBLE

Tout collaborateur ou responsable de la relation client.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Utiliser les méthodes et outils vous permettant de vous préparer efficacement à la négociation commerciale.

Choisir et utiliser des outils adaptés aux étapes identifiées, tout en adoptant les postures justes.

Utiliser les outils et techniques de communication permettant d'optimiser votre pouvoir de négociation commerciale.

Adapter votre posture aux situations et aux difficultés rencontrées au cours d'une négociation commerciale.

PRÉREQUIS & NIVEAU D'ENTRÉE

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

POINTS FORTS DE LA FORMATION

Réussir à s adapter a son interlocuteur pour mieux négocier.

CETTE FORMATION

Est animée par un formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et testées et approuvées par l'éditeur et par AVAMA. La formation bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cette formation fait l'objet d'une évaluation formative. Les participants seront évalués tout au long de la formation à travers des exercices pratiques et des discussions de groupe.

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

En cas de formation sur site externe à AVAMA, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation.

100 %

des clients recommandent
les formations AVAMA en
2023 !

CERTIFICAT



ILS NOUS FONT CONFIANCE

Epsyl-Alcen, TotalEnergies,
Conseil Elysées Finances,
Breveco, Cohérence RH...

POUR COMMENCER

Votre contact :

Serge MAILLET
smaillet@avama.org
06.07.04.25.97

PROGRAMME

1 - Méthodologie et outils de préparation à la négociation

- Etablir son autodiagnostic : motivation, enthousiasme, attitude
- Se poser les bonnes questions pour trouver les bonnes réponses du QQQQCCP au questionnaire contextuel
- Fixer des objectifs clairs (cible, maximum, minimum)
- Obtenir, si possible, le maximum d'informations sur l'autre partie
- Personnifier son interlocuteur
- S'appuyer sur ses clients ambassadeurs

2 - Processus, outils et postures de la négociation

- Créer la relation
- Comprendre son interlocuteur
- Décrypter les postures et les attitudes
- Jouer de l'indissociable paire : concession / contrepartie
- Gérer les situations tendues, voire conflictuelles
- Comment limiter les effets négatifs du stress
- Acter pour conclure

3 - Structure de la négociation

- Intégrer les différentes phases de la négociation
- Gérer à bon escient le temps imparti
- Trouver la bonne alternance et le bon rythme
- Faire des propositions conciliables
- Négocier à partir d'intérêts
- Agir face aux difficultés
- Négocier en équipe

4 - Communiquer pour convaincre

- Raisonner pour argumenter efficacement
- Anticiper et savoir traiter les différents types d'objections
- Rebondir sur une argumentation contextuelle
- Optimiser les relations positives grâce à l'agilité mentale
- S'ouvrir pour dévoiler
- Etablir les conditions de la confiance mutuelle
- Franchir les étapes de l'adhésion à la fidélisation

5 - La communication interpersonnelle au service de l'argumentation

- Comprendre les réactions de défense et de stress de son interlocuteur
- S'exprimer et défendre ses droits et son opinion sans empiéter sur ceux des autres, l'assertivité comme posture idéale de l'orateur
- Répondre aux attentes et besoins de son interlocuteur en adaptant ses comportements et son langage

TRAINING FOR ACTIONS

Réf : 00000 - 00

Catégorie :
Relation Client

MODALITÉS PRATIQUES**Dates**

Sur demande
Sous réserve d'un nombre
suffisant de participants

Lieu

À distance depuis votre
poste informatique ou en
présentiel

Durée et rythme

14 heures - 2 jours
9h00 - 12h30
13h30 - 17h00

Tarif

selon devis - Nous consulter

Accès à la formation

2 jours au plus tard avant
le début de la formation,
sous réserve de réception
du dossier d'inscription
complet

Accessibilité

Accès des publics en
situation de handicap en
présence d'un référent
handicap par campus

Type de formation

Collectif

Individualisation

Oui

Langue d'enseignement

Français

PUBLIC CIBLE

Toute personne en charge de développer la relation client.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Défendre l'esprit et la qualité de service.
Utiliser les techniques de l'accueil physique et / ou téléphonique.
Agir efficacement avec des comportements adaptés.
Intervenir face aux situations délicates.

PRÉREQUIS & NIVEAU D'ENTRÉE

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

POINTS FORTS DE LA FORMATION

Réussir à s'adapter à son interlocuteur pour mieux négocier.

CETTE FORMATION

Est animée par un formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et testées et approuvées par l'éditeur et par AVAMA. La formation bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cette formation fait l'objet d'une évaluation formative. Les participants seront évalués tout au long de la formation à travers des exercices pratiques et des discussions de groupe.

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

En cas de formation sur site externe à AVAMA, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation.

100 %

des clients recommandent
les formations AVAMA en
2023 !

CERTIFICAT



ILS NOUS FONT CONFIANCE

Epsyl-Alcen, TotalEnergies,
Conseil Elysées Finances,
Breveco, Cohérence RH...

POUR COMMENCER

Votre contact :

Serge MAILLET
smaillet@avama.org
06.07.04.25.97

PROGRAMME

1 - Identifier les différentes phases de l'accueil

- Identifier les enjeux de l'accueil
- Déterminer les attentes de l'interlocuteur
- Identifier les comportements attendus
- Reconnaître les étapes d'un accueil réussi

2 - Utiliser les techniques de communication

- Identifier les clés de la communication efficace
- Schémas de communication
- L'importance de la relation : établir la relation
- Langages et paralangages
- Les techniques d'écoute active
- Auto-diagnostic de ses attitudes en communication
- Identifier son abord de la relation client

3 - Identifier les composants de l'accueil

- Soigner l'image de l'entreprise
- La première impression
- Les limites de l'accueil
- Soigner sa présentation
- Utiliser sa voix, un instrument (ton, débit, articulation)
- Comprendre les difficultés de l'accueil
- Situations complexes
- Prendre conscience de l'image véhiculée dès les premiers contacts
- Acquérir les bons réflexes et la bonne posture

4 - Être efficace au téléphone

- Identifier les différences entre accueil physique et téléphonique
- Traiter un appel : ouverture / fermeture- Réussir la première impression)
- Prise en charge de l'interlocuteur- Vocabulaire positif
- Comprendre la demande
- Répondre efficacement à la demande
- Conclure et prendre congé
- Acquérir les bons réflexes et les formulations facilitantes

5 - Gérer les situations délicates

- Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
- Identifier et gérer les émotions dans l'échange
- Gérer les conflits et les situations difficiles
- Se positionner efficacement pour faire aboutir l'échange
- Adapter son message
- Accueillir positivement une réclamation
- Faire patienter et mettre à l'aise
- Anticiper, gérer et désamorcer une situation conflictuelle

POUR ALLER PLUS LOIN

Nous vous recommandons notre formation "Gestion du stress".