



Exemple de programme de formation

Gérer la relation client avec sérénité

Durée : 9h en présentiel et à distance

Prix inter : 650 € HT

Prix intra : 2 625 € HT

Les objectifs de la formation



- Gagner en impact et en assurance au téléphone
- Communiquer et convaincre dans le cadre de sa mission
- Gérer les situations délicates

Public visé

Techniciens de bureaux d'études
Chefs de projets en relation avec les clients

Pré-requis

Être en relation avec des clients pour réaliser les prestations vendues

Le contenu de la formation



LES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES LIÉES A LA RELATION CLIENT

La découverte et l'adaptation de son comportement à celui des autres
L'impact de la communication verbale, para-verbale et non verbale
L'écoute et l'existence pour un dialogue constructif
La posture adulte-adulte

LES TECHNIQUES POUR SATISFAIRE LE CLIENT ET RÉSISTER A LA PRESSION

La méthode FOCA pour oser dire et trouver des solutions
La méthode CRAC pour traiter les objections
La gestion des situations délicates autour des situations rencontrées



Animée par Corinne Pichoud



Télécharger le parcours du formateur [en cliquant ici](#)

Toutes les informations utiles



Admission à la formation

Afin de pouvoir procéder à une inscription, il est nécessaire de fournir à SAPIO :

- la liste des participants et leurs adresses mail
- le lieu de formation avec les horaires souhaités
- la demande de prise en charge dans le cadre d'une formation financée par un OPCO

La convention de formation et les CGV sont émis et transmis pour approbation et signature électronique

Les participants reçoivent ensuite :

- un mail avec leur identifiant pour se connecter à l'espace Extranet"
- une invitation à remplir le questionnaire préformation et l'auto-positionnement
- la convocation de formation, le programme et le règlement intérieur

Accessibilité

Nous avons la volonté d'intégrer les personnes en situation de handicap.

Nous analysons leur handicap avec votre référent, et mettons en œuvre des solutions adaptées.

Besoin de plus d'informations ?

Voici les coordonnées de notre correspondant handicap cpichoud@sapio.fr

Moyens et supports pédagogiques

Pendant la formation

- Alternance d'apports théoriques et d'échanges de pratique
- Etudes de cas en sous-groupe adaptés aux besoins et au contexte
- Mises en situation sur cas apportés par les participants, suivi d'un debriefing et de feedbacks
- Construction de son plan de progression personnalisé

Après la formation

- Mise à disposition des supports de présentation, de fiches techniques et d'éléments bibliographiques sur l'espace extranet

4 à 6 semaines après la formation

- Retour d'expérience pour valoriser les réussites, partager les difficultés et ensemble trouver des solutions (2h en visio)



Modalités d'évaluation et de suivi

Avant la formation

- Auto-positionnement préformation de ses compétences et questionnaire sur le contexte de travail et expression de ses attentes
- Réunion de cadrage avec toutes les parties prenantes

Pendant la formation

- Tour de table d'évaluation des acquis
- Mises en situation avec feedback immédiat
- Auto-positionnement post formation de ses compétences

Après la formation

- Questionnaire à chaud
- Questionnaire à froid au bout de 3 mois
- Retour d'expérience

