

# Être orienté client

Favoriser une communication qui place le client au centre de l'échange  
Efficacité professionnelle (V2021Mai-03)



## Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le participant sera capable d'appréhender toutes les situations de la relation client (comprendre et anticiper), de développer des réflexes dans les situations de stress (proposer des solutions) et de préserver la relation client dans les cas de tension (se centrer sur le client).



## Aptitudes et compétences acquises à l'issue de la formation

- Renforcer sa confiance en soi pour se sentir pleinement légitime à agir et prendre toute la mesure de son rôle dans la contribution à la satisfaction et fidélisation des clients
- Comprendre et intégrer les besoins psychologiques et les attentes opérationnelles de ses interlocuteurs pour offrir une expérience émotionnelle positive et différenciante
- Développer un état d'esprit de service à chaque point de contact avec le client : anticiper les demandes, être force de proposition et optimiser le service rendu
- Communiquer avec efficacité et positivité y compris en situation difficile

## Pour qui ?



### Public concerné

- Tout collaborateur ayant des contacts face-à-face et téléphoniques avec les clients internes, externes.



### Prérequis

- Personnes ayant déjà suivi une formation aux fondamentaux de la vente et de la communication.
- Maîtrise du français lu, écrit, parlé (indispensable pour la prise de connaissance et la signature des documents de travail).

## Modalités pratiques



### Durée & Délais d'accès

- Durée : 14h soit 2 jours de formation selon le besoin.
- Délais d'accès : en fonction des disponibilités des stagiaires, des formateurs et du planning



### Format

- Inter et Intra-entreprises
- Ajustements sur-mesure possibles
- Présentiel
- De 2 à 10 personnes maximum



### Tarif

- Inter-entreprise : 1 690,00 € HT
- Intra & Sur Mesure : Nous consulter selon la durée, le nombre et le niveau des participants.



# Être orienté client

Favoriser une communication qui place le client au centre de l'échange  
Efficacité professionnelle (V2021Mai-03)

## Parcours pédagogique



### Méthodes & supports pédagogiques

#### Méthodes pédagogiques

- Autodiagnostic
- Echanges de pratiques entre participants, retours d'expériences
- Exercices pratiques : cartographies d'équipe
- Mise en situation : facilitation d'un atelier de co-résolution de problème
- Vidéos : vidéos métier erreur et modèle, documentaires, extraits de film
- Apports de contenus, d'outils et de méthodes

#### Moyens techniques

- PC ou tablette et vidéoprojecteur ainsi que ressources multimédia et PC ou tablette et vidéoprojecteur ainsi que ressources multimédia et paperboard.



### Programme de formation

- Comprendre comment fonctionne l'orientation client
  - Faire le point sur l'orientation client dans notre environnement actuel : définition du client, parcours client, enjeux d'une relation client réussie
  - Identifier les différents profils de clients, leurs motivations et niveaux d'exigence pour se caler à leur registre et instaurer une relation immédiatement opérationnelle
- Renforcer son plaisir à vivre une relation client d'exception
  - Développer et entretenir la confiance en soi pour entretenir un haut niveau d'engagement et d'implication au quotidien
  - Valoriser son rôle et son action pour intervenir sereinement : rassurer sur sa légitimité, créer un cadre facilitant pour le client
  - Faire de l'échange un cadeau pour le client : dépasser le cadre du contrat pour créer une relation authentiquement humaine et bienveillante
- Optimiser sa communication en toutes circonstances
  - Adopter un code de conduite professionnel impeccable, faire preuve de délicatesse et de diplomatie dans les comportements et les échanges
  - Développer une communication authentique grâce à l'écoute active : faire émerger les attentes inconscientes pour mieux satisfaire le client
  - Exprimer ses idées de façon structurée, compréhensible et non technique, à l'écrit comme à l'oral : répondre à une demande simple, prendre en charge une demande complexe, expliquer un processus
- Maîtriser les situations difficiles
  - Renforcer sa capacité à gérer des situations à enjeu à son propre niveau : muscler son assertivité, gérer son stress et ses émotions en temps réel
  - Repérer les mécanismes de défense mis en œuvre dans les situations de tension et placer l'entretien sur le fond pour avancer vers une résolution positive
  - Être orienté « solution » plutôt que « problème » dans les situations où il faut gérer la frustration du client : entendre une critique, annoncer une mauvaise nouvelle, négocier, refuser sans perdre la confiance du client
  - Traiter les expressions de mécontentement de façon positive et amener son interlocuteur à une attitude de coopération



### Intervenant

- Professionnels, experts dans leurs domaines d'intervention et dotés d'une solide expérience dans la résolution de problème.



### Evaluation

- Validation des acquis de la formation au fur et à mesure de la progression.
- Cette formation fait l'objet d'une mesure de la satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation et les conditions d'accueil, les qualités pédagogiques du formateur ainsi que les méthodes, moyens et supports utilisés.