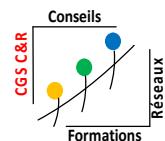


Référence :

104\_ADC-RelClient

# La relation client, agir sur la qualité de service et la satisfaction client



CGS Conseils & Réseaux  
Valorisez votre potentiel d'innovation



## Objectif général :

- Développer la relation client et le sens du service nécessaires à la satisfaction client,
- Véhiculer une image d'entreprise innovante et de qualité,



## Objectifs pédagogiques :

- A l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :
- **Savoir :**
    - Comprendre les enjeux de la relation client,
    - Identifier les parties prenantes de la relation commerciale,
  - **Savoir-faire :**
    - Aborder une relation commerciale de manière efficiente et efficace
    - Gérer sa relation client de manière pérenne et détendue malgré les éventuelles réclamations et insatisfactions possibles,
    - Véhiculer une image d'entreprise qualitative,
  - **Savoir être :**
    - Développer le sens du service et l'esprit commercial,



**Public :** Entrepreneur, manager, assistant(e) commercial(e) / d'accueil, commerçant(e), technicien itinérant, tout salarié devant représenter l'image de marque de l'entreprise en public.



**Pré-requis :** Avoir la volonté de devenir acteur direct de la satisfaction clients / prospects,



**Durée :** 1 jour = **initiation** ; 2 jours = **approfondissement** ; 3 jours = **maîtrise**  
(dates à déterminer en fonction des possibilités des stagiaires)



**Tarif jour/personne (7 heures) :** Contacter **CGS Conseils & Réseaux**  
au **06.37.01.17.83** ou à [cgs.conseilsetreseaux@gmail.com](mailto:cgs.conseilsetreseaux@gmail.com)



## Contenu de formation :

### • Comprendre les enjeux d'une relation commerciale de qualité

- Développer une relation d'affaires en réponse aux attentes et besoins prospects / clients,
- Créer et pérenniser une relation de confiance gagnant/gagnant,
- Véhiculer une image positive – dynamique et professionnelle de son entreprise,
- Fructifier ses savoir-faire et savoir-être professionnels, ses réseaux, ses connaissances secteurs,

- **Aborder une relation commerciale de manière efficiente et efficace**

- **Etablir** des contacts de manière organisée et opportuniste,
- **Evaluer** les premières attentes prospects / clients,
- **Présenter et valoriser** ses offres de services,
- **Traiter** les objections,
- **Transformer** un prospect en client, en tête de réseau et en ambassadeur de marque,
- **Créer** une relation de confiance autour d'intérêts communs,

- **Gérer sa relation client de manière pérenne et détendue malgré les réclamations et insatisfactions,**

- **Savoir rechercher** systématiquement la satisfaction client,
- **Faire face** aux situations délicates,
- **Conserver** une distance émotionnelle avec l'agressivité de certaines personnes,
- **Rassurer** son client par une attitude professionnelle,

- **Développer le sens du service et l'esprit commercial**

- **Se placer en posture** d'écoute active et d'empathie,
- **Repérer** les codes de fonctionnement et les particularités culturelles propres à votre interlocuteur,
- **Se positionner en représentant** d'une équipe développant un savoir-faire et un savoir-être,
- **Distinguer** l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel,
- **Inspirer** confiance, être rassurant,
- **Maîtriser** son langage verbal, para-verbal, non verbal,
- **Cultiver** le sens de la satisfaction client et de l'amélioration continue,



### Démarche pédagogique :

- **Apports théoriques et méthodologiques** (support de formation laissé aux participants),
- **Echanges d'expérience entre participants**,  
*Valorisez votre potentiel d'innovation.*
- **Mise en pratique** par le jeu et/ou par des exercices basés sur le vécu des participants,



### Information contact :

- **Contact** : Christian GOULIAS ; • **Tél** : 06 37 01 17 83
- **Courriel** : [cgs.conseilsetreseaux@gmail.com](mailto:cgs.conseilsetreseaux@gmail.com) ; • **Site** : <https://cgs-conseils-reseaux.com/>
- **Twitter** : <https://twitter.com/cgscr> ; • **Facebook** : <https://www.facebook.com/cgs.conseilsetreseaux>