



**ACTION de FORMATION :**  
**Maîtrisez une relation clientèle**  
**" Faire de votre relation client, un temps serein**  
**basé sur l'échange "**

**Présentation et Objectif global :**

- Adopter des approches envers le client (prospects)
- Concevoir et répondre à la demande du client en toute quiétude et confiance
- Résoudre des conflits avec les clients

**Public :**

Tout public

**Pré-requis :**

Aucun

**Durée :**

21 heures en présentiel

**Coût par stage :**

Coût total de la formation 2100€ HT par stagiaire

**Formateur :**

Mme FROGER Corinne toiletteuse, gérante de société depuis 2006, voir CV.

*Version 2024*

# PROGRAMME

## ⇒ Module 0 : Contexte et déroulé de la Formation

### **Objectif:**

Ce module va permettre au stagiaire d'appréhender le contenu global de sa formation et de ses différentes étapes. Il doit être capable de mesurer le travail à fournir

### **Contenu :**

- contact
- échange
- bienveillance

**Durée :** 1 heure

### **Modalités pédagogiques :**

- présentation du groupe
- présentation de la formation sur support power point
- les attentes de la part des stagiaires

## ⇒ Module 1

### **Compétences:**

- Accueillir le client en face à face
- Prospecter le client

### **Contenu:**

- La posture
- La voix
- Le choix des mots
- L'écoute du client

**Durée :** 6 Heures

### **Modalités pédagogiques :**

- sketch
- jeu de rôle
- support de cours

### **Modalités d'évaluation :**

- Mise en situation en jeu de rôle

*Version 2024*

**Attendus / Actions individualisées :**

- déterminer les valeurs de l'entreprise
- établir un plan de prise de contact
- Créer un climat de confiance envers le client
- Mettre en application ce qui a été vu dans la journée

**⇒ Module 2****Compétences:**

- Pratiquer une écoute active
- Argumenter la vente
- Répondre à la demande du client

**Contenu:**

- L'écoute du client
- La communication avec son client
- La curiosité affinée envers le client
- la capacité d'analyse stratégique et la compréhension approfondie des objectifs
- satisfaction de son client

**Durée :** 7 heures

**Modalités pédagogiques :**

- jeu de communication
- questions ouvertes, jeu du bâton
- support de cours

**Modalités d'évaluation :**

- Jeu de rôle

**Attendus / Actions individualisées :**

- Maîtriser les produits et les services vendus en entreprise
- Créer un échange constructif et sérieux avec son client.
- Développer le CA de l'entreprise

## ⇒ Module 3

### **Compétences :**

- gérer efficacement et sereinement un conflit
- gérer ses émotions
- Négocier avec son client

### **Contenu:**

- L'écoute active du client
- La communication avec le client
- L'affirmation de soi
- Une attitude positive
- Ma posture
- L'acceptation des critiques

**Durée :** 7 heures

### **Modalités pédagogiques :**

- chimère,
- vidéo
- auto diagnostic sur le comportement
- sketch
- support de cours

### **Modalités d'évaluation :**

- jeu de rôle

### **Attendus / Actions individualisées :**

- Etre plus à l'aise en situation de conflit
- Déterminer la politique, les procédures et les valeurs de son entreprise
- Mettre en application ce qui a été vu dans la journée