



Programme de formation :

## **CONSTRUIRE UNE RELATION CLIENT DURABLE ET PERFORMANTE**

## **Objectifs de la formation :**

- Comprendre les attentes et besoins spécifiques des clients pour adapter vos approches.
- Renforcer la fidélité client grâce à des interactions de qualité.
- Gérer efficacement chaque interaction client, y compris dans des situations complexes.
- Optimiser votre approche commerciale pour garantir la satisfaction et la loyauté des clients.

## **Public cible :**

- Commerciaux et chargés de clientèle.
- Responsables de la relation client et managers commerciaux.
- Entrepreneurs et indépendants souhaitant développer une base client durable.
- Toute personne impliquée dans des interactions régulières avec les clients.

## **Programme de la formation :**

1. Comprendre les fondamentaux de la relation client :
  - Identifier les attentes explicites et implicites des clients.
  - Les bases de la satisfaction et de la fidélisation client.
2. Techniques pour optimiser chaque interaction :
  - Adapter sa communication à chaque profil client.
  - Techniques d'écoute active pour mieux cerner les besoins.
3. Renforcer la fidélité client :
  - Stratégies pour établir une relation de confiance.
  - Transformer une expérience client en opportunité de fidélisation.
4. Gérer les situations complexes :
  - Désamorcer les tensions et gérer les réclamations avec professionnalisme.
  - Transformer les clients insatisfaits en ambassadeurs de votre marque.
5. Cas pratiques et mises en situation :
  - Analyse de cas concrets issus de votre secteur d'activité.
  - Exercices pratiques pour expérimenter les techniques et outils.

## **Durée :**

2 jours (14 heures).

## **Méthodes pédagogiques :**

- Apports théoriques pour poser les bases.
- Études de cas pratiques pour contextualiser les concepts.
- Mises en situation et jeux de rôle pour renforcer les compétences.
- Échanges interactifs et retours d'expérience.

## **Modalités d'évaluation :**

- Auto-évaluation en début et en fin de formation afin de mesurer la progression des compétences.
- Mise en situation pratique en lien avec les objectifs pédagogiques, avec retour constructif et individualisé du formateur.
- Quiz final permettant de valider l'acquisition des connaissances et compétences abordées.

## **Tarif :**

990 € HT / participant. Tarifs préférentiels pour les inscriptions en groupe (sur demande).

## **Modalités d'inscription :**

Inscription en ligne sur [www.formezvoo.com](http://www.formezvoo.com).

Contactez notre équipe pour toute question : [contact@formezvoo.com](mailto:contact@formezvoo.com) / 09 70 70 03 01.

## **Certificat :**

Un certificat de participation sera remis à chaque participant à l'issue de la formation.