

# Etre pro-actif dans sa relation client

## Objectifs de la formation

- Connaître le langage des couleurs pour mieux communiquer
- Identifier les modes de fonctionnement des différents profils
- Utiliser les techniques d'écoute pour répondre aux attentes des clients
- Promouvoir et défendre les produits ou prestations de l'entreprise
- Avoir le bon discours pour sécuriser un dossier et rassurer le client
- Mobiliser les outils pour désamorcer les situations conflictuelles

## Equipe pédagogique

Formateur expert en management, communication, efficacité professionnelle, service et relation client

## Moyens pédagogique et techniques

- L'approche utilisée mobilise la pédagogie des couleurs®. Elle est active et participative : elle alterne phases de découverte par les participants, apports de l'animateur et appropriation par l'entraînement. Un questionnaire vous sera adressé avant votre entrée en formation
- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise en situation
- Quiz en salle

## Dispositif

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

### PUBLIC

Collaborateurs

### PRÉREQUIS

Aucun

### DURÉE

14 heures soit 2 jours

### TARIF

2 800 € HT pour un groupe de 10 personnes.  
Nous consulter pour un devis personnalisé

### LIEU

Intra-entreprise

### MODALITÉS

Sur demande

---

**Pour les personnes en situation de handicap**, nous mettrons tout en œuvre (si la formation est adaptée) pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez contacter notre référente handicap, au 02.96.28.03.94 ou par mail [contact@seedevol.com](mailto:contact@seedevol.com).

## Contenu de la formation

- Savoir créer du lien par une prise en charge de qualité
  - Le langage positif : rassurer et créer une relation de confiance
  - Eviter les phrases barbelées et les gâchis relationnels
  - L'intonation et la clarté d'expression
  - Pratiquer l'écoute active pour améliorer la qualité des échanges
  - Maîtriser le questionnement pour orienter ou traiter les demandes rapidement et avec précision
- Être pro-actif dans sa relation client
  - Un comportement actif : le pilotage
  - Savoir rebondir sur les questions des clients pour promouvoir les prestations
  - Saisir les opportunités pour répondre aux attentes des clients
  - Présenter les prestations de manière attractive
  - Savoir relativiser le coût par rapport à l'enjeu pour le client
  - Argumenter sans importuner : Faire simple, court et clair
  - Rassurer son client et pratiquer le closing
- Mieux communiquer en situation conflictuelle
  - Chercher à comprendre avant de se faire comprendre
  - Répondre aux réclamations et aux litiges sans générer de l'agressivité
  - Dire non tout en préservant la relation
  - Savoir faire face aux agressions et aux remarques dévalorisantes

**Date de version du programme : 15.06.2023**

**SEDEVOL** - La solution Formation 7 Rue Henri Ragot ZI de Calouët 22600 LOUDEAC |  
02.96.28.03.94 | [www.seedevol.com](http://www.seedevol.com)