

## En direct sur le client

### Gérer efficacement la relation client et créer un climat de confiance

#### *Objectifs et éléments de contenu*

Dans ces modules...	Vous apprendrez à...
<b>1</b> <b>Les nouveaux défis du service à la clientèle</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Identifier les attentes de vos clients et les nouveaux défis du service à la clientèle.</li><li>▪ Vous adapter aux différents besoins des clients.</li></ul>
<b>2</b> <b>À l'écoute des besoins / établir la confiance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Communiquer plus efficacement et établir un rapport de confiance avec vos clients.</li><li>▪ Établir l'importance de l'harmonisation entre votre message verbal et non verbal.</li><li>▪ Reconnaître les obstacles qui portent ombrage à une communication efficace.</li><li>▪ Reformuler et écouter avec empathie.</li></ul>
<b>3</b> <b>Modèle de gestion du contact client</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Identifier les étapes du modèle de la gestion efficace d'un contact client.</li><li>▪ Adapter les comportements clés à chacune des étapes du contact client (accueil, gestion des émotions, clarification des besoins, explication des politiques, recherche de solutions, conclusion).</li><li>▪ Surmonter les objections du client tout en maintenant le rapport de confiance.</li><li>▪ Prévenir et gérer efficacement un conflit avec un client tout en maintenant sa satisfaction.</li><li>▪ Élaborer un plan d'action personnel.</li></ul>

Chaque module peut être combiné avec un ou plusieurs modules d'un autre de nos programmes de formation pour créer une formation hautement personnalisée.

### ***Durée du programme***

Nous nous adaptons à vos disponibilités. Typiquement, cette formation est structurée de l'une ou l'autre des trois façons suivantes :

- 2 jours (1,4 UEC)
- 4 modules d'une demi-journée (1,4 UEC)
- 1 journée intensive (0,7 UEC)

### ***Format***

Vous pouvez participer à cet atelier sous forme de session publique, de session en entreprise ou de session de coaching individuel. Dans ces deux derniers cas, nous adaptons notre contenu en fonction de vos objectifs et de vos besoins spécifiques, et les exercices s'inspirent de votre environnement de travail.

### ***Bénéfices de la formation***

Notre formation **En direct sur le client** sur la gestion de la relation client comporte de nombreux avantages qui constituent une valeur ajoutée pour les individus et les organisations qui s'y inscrivent.

Elle permet notamment aux participants d'apprendre à :

- adopter les **comportements** clés dans chacune des étapes du contact client
- maintenir la **satisfaction** du client malgré certaines politiques restrictives
- développer la **confiance** et la **collaboration** de leurs clients
- gérer certaines situations difficiles avec leurs **clients**
- apprendre à gérer les **émotions** : les leurs et celles de leurs clients
- se distinguer dans la qualité de leur **approche** client

### ***Garantie de résultats***

Si votre appréciation de la session n'est pas satisfaisante (à l'égard de l'atteinte des objectifs d'apprentissage), nous vous garantissons un suivi personnalisé et prendrons les mesures nécessaires pour corriger la situation.