

# Développer une relation client de qualité

DATADOCKÉ

## DURÉE

- 2 jours

## PUBLIC

Toute personne en contact avec des clients internes ou externes qui souhaite optimiser son approche pour une meilleure qualité de service

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis

## TARIFS

990 € HT

Identifier les enjeux de la qualité de la relation avec le client  
Comprendre son rôle dans la qualité du service rendu  
Adopter une posture orientée client établir une relation et une qualité de service qui favoriseront la satisfaction et la fidélisation de vos clients - Fidéliser le client durablement

### Contenu de la formation:

- **Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité**

Qu'est-ce qu'une relation client ? - Savoir identifier sa clientèle - Cerner les enjeux d'une relation client optimisée Mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec les clients Comprendre comment fidéliser le client - Véhiculer une image positive de l'entreprise/du service - Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client : conseil, vente additionnelle...

- **Identifier les attentes des clients**

Qui sont les clients : typologie des clients (internes et externes) Quelles sont leurs attentes et leurs exigences ? - Ressorts de la satisfaction du client

- **Faire la différence par des attitudes adéquates**

Diagnostiquer son propre savoir-être - Développer son sens de l'écoute et de l'empathie - Reformuler Inspirer confiance, rassurer Percevoir les besoins énoncés et les besoins cachés - Expliquer les solutions, les valoriser - Véhiculer une image positive de l'entreprise/du service - Conclure

- **Gérer les réclamations et les clients insatisfaits**

Comprendre les raisons de l'insatisfaction - Traiter l'insatisfaction Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre Prévenir les litiges

### Modalités Pédagogiques:

- Mises en situation : : gérer des cas de relation client difficiles