

# Parcours Relation client



INTER / INTRA



PRÉSENTIEL



À DISTANCE



CERTIFIANT

## COMMUNICATION DU PROTOCOLE INDIVIDUEL DE FORMATION

### ÉVALUATION D'ENTRÉE

QCM de début de formation, recueil des besoins



### ACTIVITÉS EN AUTOFORMATION (DURÉE ESTIMÉE : 9 h)

**Objectifs** : S'approprier les notions théoriques et fondamentales de la formation

**Evaluation** : Quiz de validation à la fin de chaque activité

### E-LEARNING (DURÉE ESTIMÉE : 5 h)

- Activité 1 - Service à la clientèle
- Activité 2 - Savoir prendre contact et adapter sa communication
- Activité 3 - Fidéliser et gérer une relation client rentable
- Activité 4 - Gestion des clients difficiles
- Activité 5 - Comment gérer les personnalités difficiles

### HOMEWORK (DURÉE ESTIMÉE : 4 h)

Mise en application des compétences travaillées à l'aide d'un Plan Individuel de Progrès



### FORMATION EN CLASSE VIRTUELLE OU EN PRÉSENTIEL (28 h)

**Objectifs** : Analyse des pratiques et assimilation des compétences clés, partages d'expériences

**Animation - évaluation** : Echanges interactifs, mises en situation, exercices et jeux de rôles

#### FOAD-042 : Développer la culture client (7h)

- Comprendre la culture client
- Piloter la relation client

#### FOAD-043 : Améliorer la relation client au téléphone (7h)

- S'adapter aux spécificités de la communication téléphonique
- Maîtriser les étapes essentielles d'un entretien au téléphone

#### FOAD-044 : Gérer les situations difficiles dans la relation client (7h)

- Savoir gérer les situations délicates et / ou conflictuelles
- Optimiser sa relation à ses clients

#### FOAD-029 : Gérer son stress et ses émotions (7h)

- Le stress, de quoi parle-t-on ?
- Comprendre ses émotions pour mieux les gérer

### ÉVALUATION DE SORTIE

QCM de fin de formation, validation des acquis, Plan Individuel de Progrès



### OPTION CERTIFICATION

Cette formation peut être validée par la certification « Dynamiser sa force commerciale », référencée au répertoire spécifique sous le numéro [RS3743](#) par Adeos formations.

### 3 domaines constituent la certification :

- Optimiser la relation-client pour mieux répondre aux attentes de la clientèle et accroître l'activité
- Mettre en place des méthodes et techniques performantes pour développer ses ventes
- Mettre en place des outils efficaces pour accroître les performances des équipes de vente

### Organisation de la certification :

- Révisions sur les compétences visées par la certification
- Réalisation d'un cas d'école permettant de valider les acquis de la formation en situation professionnelle
- Audition devant un jury pour présenter le travail réalisé



#### Tuteur administratif et organisationnel : Fabrice

Directeur des opérations au sein du Groupe Naxis Asmfp, il accompagne entreprises et salariés dans la mise en œuvre de leur formation au quotidien.

Mail : [contact@naxis.fr](mailto:contact@naxis.fr)



#### Référent et tuteur pédagogique : Carlos

Consultant-Formateur depuis 14 ans, 10 ans d'expérience professionnelle dans des fonctions commerciales, Carlos est spécialiste de la relation client.

Mail : [formateurs@naxis.fr](mailto:formateurs@naxis.fr)

### OBJECTIFS

Prendre conscience des enjeux managériaux et commerciaux de la culture client  
Acquérir les bonnes pratiques de la relation client au téléphone  
Savoir gérer les situations délicates et conflictuelles  
Se situer dans une véritable qualité de service

### PRÉ-REQUIS

Disposer d'une connexion internet stable pour les visioconférences

### PUBLIC

Dirigeants, managers, responsables de magasins, toute personne en charge de la relation client

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES FORM'ADAPT

Méthodologie I.A.A. :

IMPLIQUER - APPLIQUER - ACCOMPAGNER

### IMPLIQUER

Evaluation d'entrée, recueil des besoins et définition des objectifs de formation

### APPLIQUER

Activités en autoformation et travail personnel pour une durée estimée de 9 h  
8 ateliers d'entraînement intensif de 3,5 h - 28 h au total, pour travailler les compétences clés avec le formateur

### ACCOMPAGNER

Evaluation de sortie, validation des acquis de la formation et du Plan Individuel de Progrès

### RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Plateforme interactive  
Contenus en ligne, exercices donnés par le formateur, support de formation

### ÉVALUATION

#### Évaluation des compétences

Tests, cas pratiques, jeux de rôle...

#### Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire  
Synthèse fin de stage du formateur

### SUIVI PENDANT 3 MOIS

Accès au contenu en ligne  
Possibilité d'échanger avec le formateur par mail

### VALIDATION

Attestation de fin de formation  
Attestation de présence

### MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur tuteur

### DATES

Cf planning sur [www.naxis.fr](http://www.naxis.fr)

## OPTION CERTIFICATION - CPF

600 € HT / pers.

Code CPF : 290178

**MON COMPTE FORMATION**