

Gestion de la Relation Client

Lien : https://maroc-performance.com/formation/gestion-de-la-relation-client

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC262

CATÉGORIE
Relation Client

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les composantes de la valeur client
- S'approprier ses responsabilités dans la bonne délivrance du service au client
- Acquérir et mettre en œuvre l'orientation client dans sa façon de communiquer avec les clients
- Faire face positivement au client insatisfait et agir pour restaurer la satisfaction
- Développer les bons réflexes, trouver les mots justes et faire face aux clients dans les situations de stress
- Intégrer l'approche CRM

POUR QUI ?

- Commerciaux
- Conseillers Commerciaux
- Responsables Commerciaux



Programme détaillé

1 / Relation client : les situations simples

- L'importance de la voix et du choix des mots
- Se présenter
- Orienter vers le bon interlocuteur

2 / Les situations à enjeu commercial

- Détecter les besoins et les motivations du client
- Apporter la solution au client en donnant le choix
- Les formules à privilégier, les mots et expressions à éviter
- Être soi-même tout en représentant l'entreprise

3 / Satisfaction et expérience client

- Viser une expérience client réussie
- Connaître les sources d'insatisfaction et de satisfaction client
- Distinguer qualité de service et qualité de la relation humaine avec le client
- Situer son rôle et sa mission dans la chaîne des contacts entre le client et l'entreprise

4 / Offrir une image positive de soi, de son service, de son entreprise

- Soigner sa qualité de présentation pour installer le respect réciproque
- Être soi-même tout en incarnant l'image de son entreprise

Maroc Performance

5 / Faire face avec professionnalisme et empathie aux exigences des clients

- Accueillir avec empathie les demandes du client
- Faire le diagnostic de la demande : question apparente et motivation réelle
- Mettre en valeur la solution apportée en restant orienté sur les motivations du client

6 / Accueillir constructivement le mécontentement pour mieux fidéliser les clients

- Détecter et analyser en finesse la source du mécontentement
- Se montrer réactif pour trouver une solution acceptable pour le client et pour l'entreprise
- Valider la restauration de la satisfaction client en fin d'entretien
- Remonter en interne les sources d'insatisfaction pour les prévenir

7 / Adapter votre stratégie pour trouver une solution gagnant gagnant

- Etre prêt psychologiquement à écouter
- Poser des questions ciblées pour comprendre les intérêts de votre client, ses motivations, ses besoins
- Analyser la stratégie de votre client et comprendre son cadre de référence
- Adapter votre langage et votre gestuelle pour transformer la critique de façon positive
- Connaître les techniques pour "calmer le jeu" et rétablir un climat de confiance avec le client
- Ramener le client dans un état d'esprit positif
- Rechercher un objectif commun
- Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis
- Négocier un accord Gagnant-Gagnant
- S'entraîner à contrôler les 3 mécanismes de Maîtrise de soi : la Projection, l'Introversion, l'Identification

8 / Clôturer un conflit et renforcer la relation

- Résumer et reformuler
- Poser les bases de la relation avec le client
- Faire remonter les informations en interne pour capitaliser
- Anticiper et préparer les futurs contacts clients

Maroc Performance

- Savoir objectiver

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

17 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 15 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés