

## >> Gestion de la relation-client

---

Aujourd'hui, managers et collaborateurs sont en interactions permanentes avec leurs clients. La communication est un des atouts commerciaux et de création de valeur certainement le plus important. Aussi, être un « acteur du service rendu au client » devient un enjeu crucial pour les collaborateurs de l'entreprise, qu'ils soient ou non en contact direct avec le client. Tous doivent être mobilisés et doivent s'engager dans la recherche de la satisfaction du client.

### > **Public cible**

Toute personne ressentant le besoin d'acquérir des outils pour gérer la relation-client de manière optimale.

### > **Méthode de travail**

Auto-évaluation  
Courts exposés théoriques  
Utilisation de techniques éprouvées en matière de relation-client  
Jeux de rôle  
Exercices en sous-groupe

### > **Contenu du cours *Gestion de la relation-client***

Comprendre leur rôle dans la qualité du service rendu.  
Pratiquer l'état d'esprit orienté client.  
Trouver les mots justes et faire face positivement aux clients dans les situations de stress.  
Traiter les situations de litiges mettant en jeu la relation entre l'entreprise et le client.  
Renforcer leur aisance et la qualité de leur communication.  
Maîtriser les bons réflexes téléphoniques.

### > **Durée et Prix**

Durée: sur demande  
Prix: sur demande