

Formation

Relation Clients



Apprendre

Visio

Intelligence Learning & Consulting

9LC

FORMAT INDIVIDUEL

VISIO



SUR MESURE

FLEXIBLE & PERSONNALISEE

9LC

PROGRAMME DE FORMATION



Formation : Relation Clients

Durée

Sessions de 2 à 3 heures, réparties sur 4 semaines maximum, soit un total de 18 heures.

Lieu

En visioconférence individuelle (le participant doit posséder un ordinateur fonctionnel et une connexion Internet).

Objectifs pédagogiques

Identifier les besoins spécifiques du participant pour personnaliser la formation en fonction de ses objectifs professionnels et personnels.

Maîtriser les bases de la relation client, incluant la communication efficace, l'écoute active et la gestion des attentes des clients.

Développer des compétences pour utiliser des outils de CRM (gestion de la relation client) afin d'optimiser l'interaction et le suivi client.

Apprendre à gérer les situations difficiles avec les clients, telles que les réclamations, en utilisant des techniques de désescalade et de résolution de conflits.

Améliorer l'expérience client en maîtrisant les bonnes pratiques de fidélisation et en offrant un service personnalisé pour construire des relations durables et de confiance.



contact@intelligence-lc.com

9LC

PROGRAMME DE FORMATION



Programme détaillé

Phase 1 : Évaluation et personnalisation du programme

Objectif :

Évaluer les besoins spécifiques du participant pour adapter le programme à ses objectifs personnels et professionnels.

Contenu :

Analyse des forces et des axes d'amélioration en gestion des relations interpersonnelles, communication et gestion du stress.

Identification des priorités de développement personnel et professionnel.

Discussion sur les attentes du participant à court et long terme pour ajuster la formation en fonction des objectifs.

Phase 2 : Acquisition des bases et compétences pratiques

Objectif :

Acquérir les fondamentaux du développement personnel et mettre en place des outils pratiques pour une application immédiate.

Contenu :

Connaissance de soi : Identifier ses valeurs, forces, motivations et leur impact sur les interactions professionnelles.

Gestion des émotions : Techniques de relaxation, gestion du stress et régulation émotionnelle pour améliorer la performance au travail.

Communication interpersonnelle : Apprentissage des compétences d'écoute active et résolution de conflits pour des interactions harmonieuses.

Gestion du temps : Apprendre à organiser son temps et ses priorités pour atteindre ses objectifs de manière efficace.



contact@intelligence-lc.com

9LC

PROGRAMME DE FORMATION



Stratégies

Apprendre à gérer efficacement la relation client et développer des compétences en communication.

Explorer les tendances actuelles en gestion de la relation client (personnalisation, digitalisation).

Maîtriser les techniques clés pour établir une relation de confiance et fidéliser les clients.

Phase 3 : Application et consolidation des compétences

Objectif :

Appliquer les compétences acquises à travers des simulations et des études de cas.

Contenu :

Pratique de la communication active et de la gestion des attentes clients.

Techniques de résolution de conflits et de gestion des insatisfactions.

Études de cas :

Simulation de scénarios réels pour évaluer l'efficacité des réponses et actions dans des situations client variées.

Évaluation finale :

Bilan des compétences acquises et recommandations pour améliorer les pratiques en gestion de la relation client.



contact@intelligence-lc.com

9LC

PROGRAMME DE FORMATION



Méthodes pédagogiques

Approche personnalisée :

Programme ajusté après le test initial.
Progression adaptée au rythme du participant.

Apports théoriques et pratiques :

Supports pédagogiques variés (fiches, exercices, vidéos, partage d'écran).
Travail sur des documents authentiques et contextualisés (avec clause de confidentialité).

Interactivité :

Mises en situation, exercices pratiques, jeux de rôle.

Auto-évaluation :

Questionnaire préalable pour évaluer ses besoins.
Test final pour mesurer les progrès.
Délivrance d'un certificat de formation à l'issue du programme.



contact@intelligence-lc.com

9LC

PROGRAMME DE FORMATION



Public cible & prérequis

Public :

Professionnels, salariés, ou toute personne souhaitant apprendre les bases de l'anglais.

1 participant pour un accompagnement optimal.

Pré-requis :

Le participant doit impérativement disposer d'un ordinateur pour la visio et d'une connexion Internet.

Tarif et modalités pratiques

Tarif : 1 250 € (visio individuelle).

Lieu : A distance



Flashez le QR CODE pour réserver



contact@intelligence-lc.com

9LC