



# Améliorer la relation avec les clients

## Durée de la formation : 2 jours (14h)

- Horaires de formation**  
08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00
- Pré-requis**  
Exercer une activité de service.
- Public visé**  
Techniciens en relation clientèle directe Chef de projet
- Objectifs et compétences visées**  
Développer ses talents relationnels.  
Renforcer l'importance de la forme dans la relation avec autrui.
- Organisation**  
Formation animée en présentiel.  
Groupe de 3 à 8 personnes.  
Emargement signée par ½ journée par les stagiaires et le formateur. A l'issue du stage les apprenants renseignent un questionnaire d'évaluation à chaud qui est ensuite analysé par nos équipes.
- Le formateur**  
La prestation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par Atout Majeur.
- Moyens techniques et pédagogiques**  
Alternance entre théorie et pratique.  
Mise à disposition d'une salle équipée.  
Support de cours.
- Validation des acquis et attestation**  
Les exercices réalisés permettent de mesurer le degré de compréhension et d'acquisition des compétences visées.  
Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée en fin de formation.

## Module 1 : Une relation de service c'est quoi ?

Ce premier module permet de repositionner l'entreprise de service, ce qu'en attend le client, les comportements minimum, la notion du prix, la notion du service. L'objectif est de faire comprendre à tous, les enjeux de la relation et l'importance du positionnement de l'entreprise et de l'image qu'elle veut porter.

## Module 2 : Le bilan des relations client dans la fonction

Dans cette partie, vous allez faire le bilan de votre métier et des problèmes spécifiques, pour ceux, deux formes sont utilisées :

Des questionnaires

Des discussions de Groupe

## Module 3 : Travail comportemental

Cette première action est destinée à vous faire prendre conscience des comportements types et de leurs impacts sur la relation avec les clients. Vous allez acquérir une méthode et des outils nécessaires à votre métier.

## Module 4 : Travail techniques

Vous allez dans cette étape faire un point des outils relationnels nécessaire :

Connaître ses capacités relationnelles

Comprendre les styles des différents interlocuteurs

Développer un mode de relation non conflictuel

Améliorer ses techniques comportementales

*Ce point permettra d'une part de mesurer les remises en question nécessaires, de l'autre de découvrir d'autres méthodes de travail.*

## Pour vous inscrire

04.78.14.19.19

contact@atoutmajeur-ra.com / www.atoutmajeurlyon.com

(Mise à jour : 04-2023)