



# LA RELATION CLIENT

(Mallette du Dirigeant)

---

## PUBLIC

Chefs d'entreprises, gérant non salarié et conjoint collaborateur d'entreprises commerciales, industrielle et de services

## OBJECTIFS

Comprendre les enjeux de la relation client

Savoir faire face aux situations délicates ou de tension et les gérer positivement

## DÉROULEMENT PÉDAGOGIQUE

Analyse et étude de cas, mise en situation avec le cas de clients difficiles

## PROGRAMME DU STAGE

Identifier les parties prenantes de la relation commerciale

Comprendre les enjeux de la relation client

L'image

Le chiffre d'affaires,

La fidélisation

Comprendre les attentes du client

Gestion de la relation client

Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel

Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance

Détecter les attentes du client

Mettre en valeur une solution

Accepter critiques et objections

Gestion des réclamations et insatisfactions

Faire face aux situations délicates

Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle

Faire face aux interlocuteurs inquiets, agressifs, de mauvaise foi,

Savoir refuser en préservant la relation

Gérer un incident, une insatisfaction

Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

**DURÉE** : 1 jour **PRIX** : 350 € nets de taxe