

## Améliorer la relation avec les clients

### Durée de la formation :

2 jours (14h)

### Horaires de formation :

08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00

### Pré-requis :

Techniciens en relation clientèle directe

Chef de projet

### Objectifs :

En fin de formation, chaque stagiaire aura développé ses talents relationnels

L'objectif est également de renforcer l'importance de la forme dans la relation avec autrui.

### Cours suivant :

Améliorer la communication

Assertivité

### 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

Tel : 04 78 14 19 19

Email : [amra.info@atoutmajeur-ra.com](mailto:amra.info@atoutmajeur-ra.com)

Renseignement et planning des formations :

[www.atoutmajeur.com](http://www.atoutmajeur.com)