

## Développer une relation client de qualité

Cette formation s'adresse à tout professionnel souhaitant améliorer ses compétences relationnelles et développer une posture authentique dans la relation client.

### Objectif de la formation

- Développer une posture authentique dans la relation client, fondée sur l'écoute, la confiance mutuelle et le respect.
- Créer des interactions gagnant-gagnant en identifiant les besoins et attentes des clients tout en respectant ses propres limites.
- Améliorer la qualité des échanges pour renforcer la satisfaction client, la fidélisation et construire des relations durables.

#### Public :

Toute personne en contact avec un public souhaitant enrichir sa posture relationnelle, développer une présence authentique et créer les conditions d'un échange de qualité, propice à la confiance, à la fidélisation et à une communication constructive.

#### Modalités de formation :

**Format** : en présentiel.

**Durée** : 4 jours (28 heures).

#### Pré-requis :

Aucun prérequis nécessaire.

Motivation à s'engager dans une démarche réflexive, à expérimenter de nouvelles postures relationnelles et à enrichir sa pratique au service d'une relation client de qualité.

#### Tarifs :

**Intra** : contactez-moi.

Délai d'accès de la formation : de 48h à 2 mois en fonction du financement demandé.

### Modalités pédagogiques :

La formation s'appuie sur une pédagogie active et expérientielle favorisant l'ancrage dans les situations concrètes de relation client. Elle combine apports ciblés, mises en situation, temps réflexifs et co-construction de solutions.

Les participants seront amenés à :

- Expérimenter des outils de communication bienveillante et de questionnement pour renforcer la qualité des échanges.
- Prendre du recul sur leur posture à travers des exercices d'auto-évaluation et des mises en situation guidées.
- Analyser des cas réels en ateliers de codéveloppement afin de dégager des leviers d'action transférables.
- Partager des retours d'expérience entre pairs pour enrichir la pratique et ajuster les comportements.
- S'initier à des techniques de recentrage (respiration, pause réflexive...) pour mieux gérer leur présence et leurs émotions dans la relation.

L'objectif est de créer un cadre sécurisé et dynamique, propice à l'exploration et à la transformation des pratiques relationnelles, en lien direct avec les enjeux du métier.

## Développer une relation client de qualité

---

### Le Programme :

#### Explorer la relation à soi pour mieux interagir avec le client

Objectif 1 : Mieux se connaître pour mieux interagir.

- Comprendre les enjeux d'une relation client authentique dans différents contextes (services, conseil, accompagnement).
- Découvrir ses ressources personnelles et ses besoins relationnels.
- Prendre conscience de son propre fonctionnement pour adopter une attitude plus ajustée dans la relation client.

Objectif 2 : Poser les bases d'une relation client authentique et respectueuse (les fondamentaux).

- Construire et instaurer un climat de confiance et de transparence dès le premier contact.
- Prendre en compte les besoins du client sans perdre de vue ses propres valeurs et limites.
- Comprendre et accepter les différences de points de vue, d'attentes, ou de comportements dans la relation.
- Créer une relation équilibrée où le respect mutuel et la clarté des échanges sont au centre.

#### Construire une relation gagnant-gagnant et créer une expérience client unique et durable

Objectif 1 : Définir les étapes clés d'une relation client de qualité.

- Co-construire des solutions en intégrant à la fois les besoins du client et les capacités de réponse.
- Créer de la valeur pour le client tout en préservant ses propres ressources et objectifs.
- Clarifier les attentes, gérer les objections sans rupture relationnelle.
- Accompagner le client tout en respectant ses besoins.
- Identifier les moments critiques dans la relation et maintenir une posture d'équilibre.
- Questionner et reformuler pour approfondir la compréhension mutuelle.

Objectif 2 : Créer des relations clients durables pour renforcer la fidélisation.

- Créer des moments qui marquent positivement les clients et les invitent à revenir.
- Offrir plus qu'un produit, une véritable expérience humaine.
- Personnaliser chaque contact pour créer des liens durables et fidélisants.
- Gérer les difficultés sans rompre la relation : aborder des situations de mécontentement ou d'incompréhension tout en maintenant une relation de qualité.
- Les émotions et l'impact de la relation sur l'expérience client : gérer les émotions du client pour renforcer la qualité de l'interaction.
- Ajuster son approche en fonction du client et de son contexte, pour construire des relations solides et durables.

## Développer une relation client de qualité

---

### Modalités d'évaluation :

- **Positionnement** : Avant le début de la formation, chaque participant complète une grille d'auto-positionnement afin d'identifier ses compétences et ses attentes en lien avec l'analyse de pratiques.
- **Evaluation** : La formation est conçue pour favoriser l'apprentissage par l'expérimentation et l'interaction.
- **Pendant la formation** : L'évaluation des acquis se déroule selon les modalités suivantes : Exercices, mises en situations, apports par le formateur, des pairs et auto-évaluation des participants. Co-construction d'outils pratiques pour ancrer les apprentissages.
- **En fin de formation** : Chaque participant complète une grille d'auto-évaluation des compétences acquises en lien avec les objectifs pédagogiques. Une attestation de fin de formation est remise à chaque stagiaire, accompagnée d'une attestation de présence transmise au commanditaire.
- **Suivi** : À l'issue de la formation, les participants sont invités à formaliser un plan personnel de progrès à l'aide du passeport formation remis pendant la session. Un **questionnaire de suivi** est envoyé dans les 3 mois suivant la formation afin d'évaluer **le transfert des acquis en situation professionnelle**. Celui-ci permet d'identifier :
  - L'application des compétences acquises dans l'animation des séances de co-développement.
  - Les éventuelles difficultés rencontrées dans la mise en œuvre.
  - Les ajustements ou besoins complémentaires en accompagnement.
- **Des échanges de suivi individuel ou collectif** peuvent être proposés pour renforcer l'ancrage des apprentissages et accompagner les facilitateurs dans leur pratique.

### Accessibilité de la formation :

Effisens s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de cette formation pour tous les participants. Des adaptations peuvent être mises en place en fonction des besoins spécifiques des apprenants, qu'ils soient d'ordre technique, pédagogique ou organisationnel.

Chaque situation étant unique, nous encourageons chaque participant à signaler ses besoins spécifiques dès l'inscription afin d'optimiser les conditions de formation. Pour toutes informations complémentaires relatives au handicap, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP et/ou prendre contact avec Véronique Chauvin par mail : [v.chauvin@effisens-coaching.fr](mailto:v.chauvin@effisens-coaching.fr).