



ATOOUT DIGITAL & OUTILS DE GESTION



ATOOUT VENTE & MANAGEMENT



ATOOUT SANTÉ & QUALITÉ



ATOOUT COMMUNICATION & RESSOURCES HUMAINES



# ATOOUTATIS

*Le circuit court des formations*



Votre contact :  
Gwénaél HILLION  
07 60 92 82 63

[formation@atoutatis.com](mailto:formation@atoutatis.com)



---

## Une relation client efficace En face à face et par téléphone

---

2 jours- Inter  
1000 € Tarifs 2021

### Public cible

Toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation client en face à face et par téléphone.

### Enjeu

Perfectionnement.

### Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

### Description

Cette formation vous permettra de découvrir les enjeux de la relation client. Vous saurez développer la relation client dans vos activités métier et utiliser des techniques d'écoute et de communication. Vous apporterez les réponses les plus adaptées aux attentes de vos interlocuteurs. Vous saurez gérer des désaccords avec vos clients en face à face et par téléphone.

### Objectifs de la formation

Maîtriser les étapes et les techniques de la communication relation client

Maîtriser les techniques de la gestion de conflits en face à face ou au téléphone

### Objectifs pédagogiques

Développer sa capacité d'écoute, appréhender les techniques de communication

Valoriser l'image qualitative de son service et de son entreprise

Détecter les indices de tensions et les signaux d'alarme

Répondre avec efficacité aux demandes sous tension



## PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

### 1. Démystifier la relation commerciale

- Découvrir les fondamentaux de la relation commerciale
- Savoir se présenter
- Développer votre culture de la relation client
- Appréhender la part ludique des échanges
- Comprendre les motivations et les freins à la relation client

#### Exercice

Entraînement pratique et ludique autour de la relation client  
Débriefing sur les comportements adoptés et à adopter.

### 2. Les clefs de la communication inter – personnelle

- Se rendre disponible pour recueillir les besoins et donner la solution adaptée
- Appliquer la technique de l'écoute active
- L'importance de la communication non verbale, paraverbale et verbale
- Vérifier l'information reçue avec la reformulation
- Remercier et préserver la relation avec ses clients
- Convergences et différences entre la communication en face à face et celle par téléphone

#### Exercice

Mise en pratique en partant du vécu des stagiaires ou un exemple du formateur

### 3. Comprendre les situations tendues, les enjeux et les solutions

- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de tensions
- Appréhender les différentes phases de tension / insatisfaction
- Découvrir la typologie des interlocuteurs et les différentes formes de fonctionnement
- Connaître le vocabulaire à dire et celui à éviter
- Appliquer des comportements adaptés
- Apporter la meilleure solution pour l'interlocuteur et son entreprise

#### Exercice

Mise en pratique en partant du vécu des stagiaires ou un exemple du formateur



### **Modalités pédagogiques et d'encadrement**

Nos méthodes pédagogiques sont concrètes, opérationnelles et interactives

Elles prévoient :

- Des apports informatifs, méthodologiques, pratiques et théoriques
- Des échanges entre le groupe et le formateur (dynamique de groupe, confrontation des opinions, mise en commun de solutions ...)
- Des aller retours avec l'expérience de chacun
- Des mises en situation, des exercices pratiques pour le développement des capacités relationnelles
- L'utilisation de supports de réflexion/auto-évaluation structurés ou créatifs
- Des prescriptions de tâches ou d'observation sur les temps intersession

Elles mobilisent :

- La gestion du groupe selon une approche systémique

### **Evaluation des acquis de formation**

Tout le long de la formation les stagiaires seront évalués sur les nouvelles compétences acquises

### **Validation**

Un certificat de réalisation sera adressé à chaque stagiaire

### **Evaluation qualitative de la formation par les stagiaires**

La formation fera l'objet d'un questionnaire d'évaluation finale (fiche de satisfaction) et d'un temps bilan (fiche bilan) avec le commanditaire

### Modalités pratiques

Durée	2 jours
Tarif inter	1000€ / Personne
Lieu (x)	Carpentras, Avignon, Orange et Cavaillon. Le lieu de la formation est précisé dans le planning.
Nombre de personnes	3 à 8 personnes
Contact	Tél : 07 60 92 82 63 <a href="mailto:formation@atoutatis.com">formation@atoutatis.com</a>

*L'organisme de formation n'est pas assujéti à la TVA. Cf CGV.*

### Autre option

#### LA FORMATION EN INTRA

La formation en intra vous garantit une formation sur mesure

Lors d'un rendez-vous, nous définirons ensemble vos besoins et vos objectifs

La zone d'intervention de nos formations est dans la France entière et en priorité dans le Vaucluse

Nous vous invitons à nous contacter