

## Attitude et relation client

### Objectifs

- ✓ Comprendre les mécanismes de la satisfaction client
- ✓ Identifier les pratiques et compétences à développer
- ✓ Développer une qualité de contact qui fait la différence
- ✓ Développer une écoute active et empathique
- ✓ Gagner en capacité d'influence
- ✓ Instaurer un climat de confiance

### Contenu

- ✓ Quels sont les mécanismes de la satisfaction client ?
  - Identifier les attentes et exigences des clients
  - Maîtriser les ressorts de la satisfaction du client
  - Instaurer un climat de confiance
- ✓ Quelles sont les 7 étapes clés d'un échange client de qualité ?
  - Accueil/prise de contact
  - Découverte des attentes/besoins du client
  - Synthèse de la découverte
  - Solution adaptée
  - Réponses aux questions
  - Conclusion
  - Prise de congés
- ✓ Quelles techniques utiliser pour une communication interpersonnelle réussie ?
  - Connaître les différents niveaux de communication
  - Comprendre la notion de congruence
  - Utiliser adroitement la reformulation, le questionnement et la synchronisation
  - Adapter son discours : les mots, les 4 C, le DIVAS
- ✓ Quelles méthodes mettre en place pour développer son écoute active ?
  - Apprendre à écouter la demande du client jusqu'au bout
  - Prendre du recul
  - Éviter les jugements
  - Savoir se mettre à la place du client pour mieux le comprendre
- ✓ Comment s'adapter aux différentes typologies de clients ?
  - La notion de psychologie client
  - La méthode SONCAS
  - Avoir une vision globale des besoins
  - Les différentes questions et leurs utilités
  - La découverte : CQOCOQP



Social  
médico social



Habitat  
social



Entreprise  
privée



Service  
public

- ✓ Comment développer sa directive ?
  - Savoir s'affirmer en toute circonstance
  - Développer son influence
  - Savoir guider
  - Renforcer sa posture de fidélisation
  
- ✓ Quel plan d'actions personnel mettre en place ?
  - S'auto évaluer pour progresser
  - Définir 3 objectifs SMART
  - Etablir un plan d'actions individuel
  - Fixer les étapes, modalités et échéances

## Intervenant

- ✓ A définir

## Dates et lieu

- ✓ 1<sup>ère</sup> session : 17-18 juin 2019 à Niort
- ✓ 2<sup>ème</sup> session : 18-19 septembre 2019 à Niort



Social  
médico social



Habitat  
social



Entreprise  
privée



Service  
public