

## INTITULE DE LA FORMATION

### « GAGNER EN EXCELLENCE DANS LA RELATION CLIENT »

**Durée totale de la formation :** 7 heures – 2 modules de 3h30 - **Lieu :** En Visio sur Zoom  
**Nb de participants maximum à la formation :** 10 - **Budget de la formation :** 275 € HT par participant  
**Intervenant :** Silvia Da Silva

#### **Public concerné :**

Tout public en relation avec la clientèle

#### **Pré requis :**

Etre au contact client – Avoir une connexion internet

#### **Objectifs de la formation :**

- Renvoyer une image positive dans tous les cas
- Monter en gamme dans la qualité des contacts téléphoniques ou face à face

#### **Moyens techniques et outils mis à disposition :**

Formation animée en Visio sur Zoom sous forme de classe virtuelle  
Accès à l'espace formation du site

#### **Moyens et méthodes pédagogiques :**

Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail  
Pédagogie active et participative. Exercices collectifs de mise en application / tests et jeux de rôle débriefés et corrigés avec le formateur.  
Temps Questions / réponses à la fin de chaque module

#### **Moyens d'évaluation des acquis mis en œuvre :**

Questionnaire d'attentes individuelles envoyé par mail avant la formation  
Test de positionnement d'entrée en formation sur la satisfaction client  
Validation des acquis : Réalisation et validation du travail sur l'ennéagramme  
Envoi d'une évaluation de la formation / Remise d'une attestation de formation

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### « GAGNER EN EXCELLENCE DANS LA RELATION CLIENT »

#### **Introduction (30 min) :**

Présentation de l'environnement Zoom, de la formation (objectifs, programme et organisation), du formateur et tour de table des participants. Réalisation et débriefe du test de connaissances initiales de positionnement pour atteinte des objectifs.

#### **MODULE 1 (3h)**

##### **La notion de service client : l'image « qualité » pour faire la différence**

Exercice : le jeu du post-it

##### **La relation client, valeur ajoutée de l'entreprise : Effet Waouh**

Un métier de communication : état d'esprit, posture et voix

La forme du discours : les formulations à bannir, celles à privilégier

Savoir être empathique sans tomber dans la compassion

Les mécanismes du mécontentement

Identifier les parasites de la communication

Comment prendre du recul et rester positif

Exercices collectifs sur les générateurs de satisfaction client

#### **MODULE 2 (3h30)**

Personnaliser la relation : comment s'adapter et valoriser chaque interlocuteur

Rester maître de l'entretien : comment s'imposer sans heurter

**Evaluation : Adapter sa communication avec l'ennéagramme**

Conclusion de la formation

#### **Contact :**

Pour obtenir des renseignements sur cette formation, merci de contacter Sylvie Da Silva par téléphone au 0178090605 ou par mail [contact@travelpformations.fr](mailto:contact@travelpformations.fr)

#### **Modalités d'inscription et délais d'accès à notre formation :**

Pour vous inscrire à notre formation, merci de contacter avant le début de la formation : Sylvie Da Silva par téléphone au 0178090605 ou par mail [contact@travelpformations.fr](mailto:contact@travelpformations.fr) pour obtenir votre bulletin d'inscription.

Complétez-le et envoyez-le par courriel à : [contact@travelpformations.fr](mailto:contact@travelpformations.fr)

Un questionnaire, un CV ou toute autre pièce peuvent vous être demandés afin que nous puissions nous positionner sur votre niveau à l'entrée de la formation.

Une fois votre inscription validée, nous vous adresserons la convention de formation et une convocation vous sera envoyée par mail 1 semaine avant le début de la formation.

En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit nous être parvenu avec le début de la formation.

#### **Accessibilité aux personnes handicapées :**

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi. Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins. Pour toutes questions, merci de contacter Sylvie Da Silva au 0178090605 ou par mail [contact@travelpformations.fr](mailto:contact@travelpformations.fr)