



LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

Structurer sa posture et perfectionner sa pratique de la relation client

Savez-vous que les premiers mots et gestes sont primordiaux pour construire une relation client de qualité ? L'accueil, qu'il soit téléphonique ou physique, est la première image de votre organisme, votre vitrine. La qualité de la relation est indispensable pour rendre un service de qualité et attirer de nouveaux clients locataires.

PUBLIC

Conseiller clientèle, assistant commercial, commercial, tout salarié en contact avec la clientèle.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

- › utiliser les méthodes, techniques et outils de communication efficaces adaptés aux situations professionnelles
- › analyser les différents styles de communication, les attitudes et postures favorisant une communication constructive
- › enrichir et améliorer ses pratiques professionnelles en matière de relation client.

PÉDAGOGIE

Une approche pragmatique qui permet de développer le sens client des collaborateurs. La formation s'appuie de manière concrète sur des situations réelles, vécues par les participants.

ÉVALUATION

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

ANIMATION

Géraldine LAURENT, Consultante et formatrice spécialisée en management et conduite du changement.

DATES DES SESSIONS INTER

les 11 et 12 juin 2026 - Distanciel

les 16 et 17 novembre 2026 - Distanciel

les 16 et 17 novembre 2026 - Présentiel à Paris

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

EN INTRA

Ce stage peut être organisé en intra ou adapté sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

2 PENDANT - EN GROUPE

Les enjeux de la relation clients et les attentes primordiales des clients
Les fondamentaux en matière de communication

- comprendre le fonctionnement et les leviers de la communication
- identifier les 3 composantes de la communication : la communication verbale, non verbale, para-verbale
- les vecteurs de communication en face à face et au téléphone

Les attitudes et comportements favorisant la communication

- les éléments à prendre en compte pour établir une communication constructive et efficace, savoir les repérer
- les différents styles de communication, connaître et comprendre son style de communication

Les éléments clés d'une communication efficace

- les étapes à respecter lors d'un entretien client
- l'écoute active, questionnement, reformulation
- savoir conclure
- la gestion des situations de communication difficiles.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.