

RC-02 – Gestionnaire de besoins – Cultiver la relation client au sein du service support

Personnes concernées

Acteurs au sein d'un service client :
SAV, support

Toute personne en relation avec des clients pour la gestion de dysfonctionnements ou réclamations

Prérequis

Niveau B1
en langue française,
référentiel européen
CECRL

Intra-Entreprise

Tarif du cursus :

2 720 € HT
par groupe de 4 à 8 pers.

Dates :

A votre convenance

Lieu

Lieu à votre convenance
Frais de déplacement en fonction du lieu d'intervention



Passer d'une posture de « gestionnaires de peines » à une posture de « gestionnaire de besoins »

Objectifs pédagogiques :

- Gérer les situations de mécontentement dans le respect du client et de soi-même
- Assurer sa mission de service client sans tomber dans la servitude
- Protéger les intérêts de l'entreprise
- Transformer une situation négative en une opportunité de business

Compétences visées :

- Identifier les responsabilités et les limites liées à la mission
- Echanger à l'écrit et à l'oral en respect des fondamentaux de la relation client
- Diagnostiquer et analyser les besoins par l'écoute active
- Savoir gérer les mécontentements et accueillir les objections
- Relayer ces besoins en interne en expliquant les enjeux client
- Pouvoir gérer les situations les plus tendues et traiter d'égal à égal

Programme :

J1 Ancrer des postures pour mener à bien la mission

Définir la mission du service : différencier service et servitude
Gérer le mécontentement client : développer l'accueil
Pratiquer des postures d'écoute et de reformulation
Parler positif, être force de proposition : travail sur la base d'emails client
Appréhender les différents modes de perception
Adapter sa communication à ses interlocuteurs

J2 Etre un relai constructif entre l'interne et l'externe

Traduire en interne les enjeux et les motivations du client
Négocier pour s'engager auprès du client
Développer ses compétences relationnelles en situation tendue
Mise en pratique d'une démarche régulatrice pour revenir à un objectif commun
Transformer la situation en possibilité de business
Faire connaître les succès

Moyens pédagogiques :

Apport de processus et d'outils de communication.
Mises en situation (relation client, relation en interne) sur la base de situations des participants et de situations apportées par l'animateur : sessions vidéo, théâtre forum
Echange de pratiques entre les participants.
Autodiagnostic de ses forces et voies de progrès dans la relation client (Profils [J'AIME](#)®).

Evaluation des acquis en fin de session sous forme de questionnaire

Formateurs : [Françoise Baland](#) OU [Marc Vilcot](#) (cliquer sur le lien pour accéder au CV du formateur)



Renseignements et inscription :
contact@com-hom.com
www.com-hom.com

Coordonnées des consultants :
www.com-hom.com/societe/contact/