

# 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

## Inter-Entreprises

**Tarif :**  
680 € HT pour le cursus de 3 jours

## Dates :

**Prochaine session**  
18 & 19 septembre 2019

**1ère session 2020**  
Télécharger le [calendrier 2019-2020](#)

**Lieu**  
GRENOBLE

## 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 ente 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](mailto:contact@com-hom.com)  
[www.com-hom.com](http://www.com-hom.com)

Coordonnées des consultants :  
[www.com-hom.com/societe/contact/](http://www.com-hom.com/societe/contact/)