

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



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

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



Aucun prérequis



Intra-entreprise présentiel

14 heures (2 journées)
2 840 € HT / groupe (4 à 8 pers.)*

Contenu et durée
adaptés à vos besoins

Individuel présentiel / FOAD

1 800 € HT *
(tarif sur la base de 9 heures)

Contenu et durée
adaptés à vos besoins

*Frais de déplacement en sus
en fonction du lieu



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

*« Parce que service client et servitude
sont 2 notions très différentes »*



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

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

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



Les plus de l'intervention

Apport de processus et d'outils de communication et de gestion de situations de tension.
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 formation sous forme de questionnaire



[Marc Vilcot](#) (cliquer sur le lien pour accéder au CV du formateur)

Renseignements et inscription :
contact@com-hom.com

Coordonnées des consultants :
www.com-hom.com

