

# 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)  
2 900 € 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](mailto:contact@com-hom.com)

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