

CCI CHARENTE FORMATION

OPTIMISER LA RELATION CLIENTS

Formation sélectionnée par AKTO

2 jours (14 heures)
L'Isle-d'Espagnac
2 ET 3 NOVEMBRE 2026

PRIX NET PARTICIPANT : 350€

MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS
Entretien préalable et tests de positionnement en amont de la formation.
Inscription jusqu'à 15 jours avant le démarrage de la formation.

PUBLIC VISÉ ET PREREQUIS
Vendeurs, les technico-commerciaux, les chargés de clientèle
Aucun prérequis.

MÉTHODES MOBILISÉES
Formation animée par un enseignant spécialiste, essentiellement pratique à partir de nombreux travaux dirigés.

INFORMATIONS
Restaurant et hébergement paiement sur place (CB, chèque, espèces)

OBJECTIFS

- Maitriser tous les aspects de la relation avec vos clients pour rétablir ou renforcer leur satisfaction

PROGRAMME ET COMPÉTENCES

Etudier le processus de communication inter-personnelle.

- Définir l'impact des 3 familles de la communication orale : le verbal, le para verbal et le non-verbal
- Prendre conscience de la déperdition du message oral
- Analyser l'accueil comme un impératif de qualité
- Identifier les enjeux de l'accueil téléphonique et ou physique ; relier l'accueil et l'image de marque de l'entreprise

Assurer un accueil téléphonique de qualité

- Lister les atouts et contraintes du téléphone
- Compenser l'absence de visuel et de gestuelle
- Adapter son vocabulaire et ses expressions; utiliser des techniques de communication adaptées
- Se mettre situation d'écoute
- Rester maître du dialogue pour en maîtriser la durée
- Conclure avant de prendre congé

Accueillir les visiteurs

- Observer son interlocuteur pour anticiper ses demandes
- Analyser les signaux non-verbaux de son interlocuteur
- Utiliser les méthodes d'écoute active, de questionnement, de reformulation, Professionnaliser ses gestes et postures

Identifier le visiteur et sa demande

- Traiter la demande du visiteur en assurant un filtrage
- Gérer le litige du visiteur le cas échéant en l'orientant vers un collègue
- Organiser un cadre d'accueil bienveillant et convivia

MODALITÉS D'ÉVALUATION

À l'issue de la formation, une évaluation est réalisée pour valider l'atteinte des compétences visées.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

NOS INDICATEURS

Juin 2024 - Juin 2026

Date mise à jour : 18/05/2026

CONTACTEZ NOTRE EQUIPE
05 45 90 13 13
formation-continue@ccicharente-formation.fr