



**Stratéliance**  
la méthode commerciale & communication

## Formation-Action

# GESTION RELATION CLIENT

# Perfectionnez la gestion de la relation client de vos collaborateurs

### Présentiel ou Distanciel

STRATELIANCE  
dispose d'une déclaration d'activité enregistrée  
sous le numéro 11 91 07224 91 auprès du Préfet de région d'Ile-de-France



**Stratéliance**  
10, boulevard des Champs Elysées 91000 Evry-Courcouronnes  
+33 (0)1 810 811 00  
formation@strateliance.com  
RCS Evry 792 011 900

[www.strateliance.com](http://www.strateliance.com)

**Conseil, formation et accompagnement en commercial et en communication**

## Perfectionnez la gestion de la relation client de vos collaborateurs

### Présentation de la formation

Vos clients évoluent, ce qui entraîne incontestablement une modification des processus de travail de vos collaborateurs dans la gestion quotidienne de leur relation client. Une adaptation est nécessaire. Cette formation leur donne les clés de la réussite de la relation client, tant d'un point de vue organisationnel que d'un point de vue commercial.

**Ils repartiront avec des outils pratiques exploitables immédiatement.**

<p><b>Les objectifs de la formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les fondamentaux de traitement des « urgences » de vos clients</li> <li>• Anticiper les objections clients et traiter les clients difficiles</li> <li>• Préparer une analyse des besoins et attentes clients pour proposer des missions complémentaires</li> <li>• Savoir convaincre</li> </ul>	<p><b>Les profils concernés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TPE, PME-ETI, Micro-entreprise, Freelance, Créateur, Porteur de projet</li> <li>• Dirigeant, Commercial, Assistant commercial,</li> <li>• Et aussi... pour la Profession comptable / Expert-comptable</li> </ul>
<p><b>Les prérequis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposer d'un ordinateur pouvant se connecter en wifi</li> </ul> <p><b>Matériel nécessaire si formation chez Client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• salle avec table en U + vidéoprojecteur + paperboard/feutre</li> </ul> <p><b>Nb. participants par session (inter ou intra)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 maximum</li> </ul>	<p><b>Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthode affirmative + méthode interrogative + méthode applicative</li> <li>• Ateliers pratiques et jeux de rôle personnalisés</li> <li>• Fiche évaluation de fin de formation</li> <li>• Matériel utilisé : ordinateur, vidéoprojecteur</li> <li>• Support de formation : Powerpoint markété</li> <li>• Remise attestation de fin de formation</li> </ul>
<p><b>Présentiel, durée 9h00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7h00 sur site + 2h00 offline</li> <li>• Lieu : Stratéliance ou Client ou Location de salle</li> <li>• Date et lieu : à définir ultérieurement</li> </ul> <p><b>Distanciel, durée 13h00</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6h30 online avec formateur et 6h30 offline seul.e</li> <li>• Sur 4 sessions en distanciel</li> <li>• Lieu : visio</li> <li>• Dates : à définir ultérieurement</li> </ul>	<p><b>Les + de cette formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clés pour améliorer la gestion de la relation client de vos collaborateurs</li> <li>• Jeux de rôle personnalisés</li> <li>• Cas pratiques personnalisés</li> </ul> <p><b>Contact</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation adaptable en fonction de vos attentes</li> <li>• Nous contacter à <a href="mailto:formation@strateliance.com">formation@strateliance.com</a></li> <li>• Nous vous contacterons sous 24h pour analyser vos besoins et planifier la formation</li> </ul>
<p><b>Qualité de l'animateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spécialiste en stratégie des fonctions Marketing, Commerciale et Communication depuis plus de <b>20 ans</b> : ancien Directeur Commercial et Marketing</li> <li>• Le <b>transfert de compétence</b> est l'objectif de cette formation</li> </ul>	<p><b>Tarif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sur devis après l'étude de vos besoins</li> </ul> <p><b>Accessibilité aux personnes en situation de handicap</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notre Organisme de Formation et notre Référent Handicap sont à votre écoute afin de permettre à chacun l'accès à nos formations. Une étude de vos besoins sera réalisée afin de coconstruire et adapter notre formation en lien avec les experts mobilisables.</li> <li>• Référent Handicap : Thomas Bockstal <a href="mailto:tbockstal@strateliance.com">tbockstal@strateliance.com</a></li> </ul>

## Le programme de formation - DISTANCIEL

### Perfectionnez la gestion de la relation client de vos collaborateurs

<b>Introduction</b>	<p>Questionnaire individuel préformation          Auto-évaluation individuelle préformation          Analyse par Stratéliance et personnalisation de la formation</p>
<b>Plan détaillé de la formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'attendent de vous vos clients ?</li> </ul> <p><b>1) Savoir vous présenter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pitchenz efficacement</li> <li>• Rédigez votre pitch (<b>atelier pratique offline</b>)</li> <li>• Conseil et axes d'amélioration sur votre pitch</li> </ul> <p><b>2) Ecouter vos clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typologies de questionnement (<b>atelier pratique online</b>)</li> <li>• Conseil et axes d'amélioration sur les questionnements</li> <li>• Préparez votre argumentaire pour jeux de rôle [client dans l'urgence] et n°3 [vous intéresser à votre client] (<b>ateliers pratiques offline</b>)</li> </ul> <p><b>3) Traiter les clients « difficiles »</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objectifs visés d'une bonne gestion de la relation client</li> <li>• Savoir traiter un client qui ne dit rien</li> <li>• Savoir traiter un client dans l'urgence</li> <li>• Savoir traiter un client mécontent</li> </ul> <p><b>4) Mise(s) en situation / Jeu(x) de rôle personnalisé(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeux de rôle personnalisés traitement d'un client dans l'urgence et vous intéresser à votre client (<b>ateliers pratiques online</b>)</li> </ul> <p><b>5) Argumentez et soyez convaincant (pour vendre ou pour faire passer un message)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparez les bénéfices de votre entreprise par des verbes d'actions (<b>atelier pratique offline</b>)</li> <li>• Technique du CAB/CAP (<b>atelier pratique online</b>)</li> <li>• Rédigez les bénéfices de votre entreprise (<b>atelier pratique online</b>)</li> <li>• Conseil et axes d'amélioration de vos CAB/CAP</li> </ul> <p><b>Conclusion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quizz de fin de formation</li> <li>• Conseils de fin</li> </ul>
<b>Plan des annexes</b>	<p>Ateliers pratiques online et offline réalisés sur des <b>GoogleForm</b> personnalisés          Support de présentation remis au format PDF</p>