

# MAITRISER LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

*Cette formation est destinée à toutes les entreprises souhaitant connaître les enjeux de la relation client et de la fidélisation pour développer leur activité.*

## OBJECTIFS

- Renforcer la satisfaction clients
- Faire de la « relation client » un levier d'attractivité et de fidélisation.

## PRÉREQUIS

Tous publics.

## PUBLIC

Responsable d'établissement, d'encadrement et personnel

L'équipe FORMEDIA est particulièrement sensible à l'accueil et à l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap. Nous nous efforçons de répondre aux besoins de ce public avec attention et professionnalisme.

Contactez-nous pour plus de renseignements

## LIEU

Strasbourg

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Vidéos, PowerPoint, mises en situations.

## NOMBRE D'HEURES

2 jours (14h00)

9H00-12H00/ 13H30-17H30

## COÛT DE LA FORMATION

700 € HT

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- 12 stagiaires maximum
- Inter/ Intra - présentiel et ou distanciel.
- Après l'inscription, l'entrée à la formation se fera sous 1 mois maximum

## PROFIL FORMATEUR

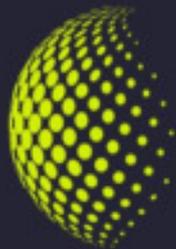
Consultant en sécurité des entreprises

## DOCUMENTS REMIS AU STAGIAIRE

- Livret stagiaire
- Attestation individuelle de formation

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- QCM de 10 questions en fin de formation pour évaluer les connaissances et compétences acquises
- Exercices d'application, mises en situations



# MAITRISER LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

## PROGRAMME

**1. COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA «  
RELATION CLIENT » ET SON IMPACT SUR LA  
SATISFACTION DES LOCATAIRES**

**2. APPRÉHENDER LA NOTION «  
D'EXPÉRIENCE CLIENT » ET LES ATTENTES  
DES LOCATAIRES AUX DIFFÉRENTS  
MOMENTS CLÉS DE LEUR PARCOURS**

**3. MIEUX SE CONNAÎTRE ET COMPRENDRE  
SON FONCTIONNEMENT PROPRE POUR  
FACILITER ET AMÉLIORER SES  
INTERACTIONS AVEC LES CLIENTS  
LOCATAIRES**

**4. SAVOIR ADAPTER SA COMMUNICATION ET  
SA POSTURE SELON LES SITUATIONS ET  
PROFILS DE LOCATAIRES**

**5. POURQUOI UNE EXPÉRIENCE CLIENT  
RÉUSSIE EST-ELLE STRATÉGIQUE POUR UN  
BAILLEUR SOCIAL ?**

**6. COMMENT OPTIMISER L'EXPÉRIENCE  
CLIENT ?**

**7. LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DU PARCOURS  
CLIENT CHEZ UN BAILLEUR SOCIAL, LES  
MOMENTS-CLÉS DE LA « RELATION CLIENT »**

**8. COMPRENDRE LES ENJEUX ET LES  
ATTENTES SPÉCIFIQUES DU CLIENT À  
CHAQUE ÉTAPE**

**9. ADAPTER SA COMMUNICATION EN  
FONCTION DES MODALITÉS DE « RELATION  
CLIENT » (FACE À FACE, TÉLÉPHONE, ÉCRIT)**

**10. OPTIMISER SES QUALITÉS  
RELATIONNELLES ET DÉVELOPPER UN  
"ESPRIT DE SERVICE"**

