



**C L'Homme Conseil**  
Développeur du Capital Humain

## PROGRAMME COMMERCIAL DEVELOPPER LA SATISFACTION DE SES CLIENTS

Céline LANGLOIS  
Référente pédagogique, administrative et PSH  
06 51 45 42 66  
www.clhommeconseil.com  
celinelanglois@clhommeconseil.com

### LES 3 OBJECTIFS OPERATIONNELS DE LA FORMATION

CONNAITRE LES TECHNIQUES DE  
RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE

1

CONNAITRE LES TECHNIQUES DE  
GESTION DES RECLAMATIONS

2

IDENTIFIER LES CRITERES D'UNE  
COMMUNICATION ECRITE EFFICACE ET  
POSITIVE

3

### PROGRAMME

#### 1 S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- Valoriser les bénéfices de la communication positive et bienveillante
- Apprendre à lever ses propres freins « les boîtes noires »
- Identifier les spécificités de la communication par téléphone
- Développer l'impact de sa communication verbale et para-verbale
- Adopter un langage persuasif

#### 2 DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE

- Personnaliser le contact
- Identifier les besoins du client par le questionnement
- Personnaliser son argumentation - Méthode CAB -
- Traiter et répondre aux objections
- Conclure positivement pour engager le client

#### 3 FIDÉLISER SES CLIENTS, MÊME DANS DES CONDITIONS DIFFICILES

- Être au service de ses clients
- Savoir dire NON lorsque c'est nécessaire, obtenir des contre parties
- Repérer des situations litigieuses et identifier les origines
- Gérer efficacement les réclamations et les litiges
- Valoriser une solution gagnant –gagnant

#### 4 OPTIMISER SA COMMUNICATION ECRITE

- Choisir un objet de mail pertinent
- Structurer ses écrits par la méthode SPRI
- Respecter les règles spécifiques à chaque type d'écrit

#### VALIDER SON PLAN D'EVOLUTION PERSONNEL (PEP)

- Identifier ses axes de progrès et définir son plan d'action

### DUREE

2 jours - 14h  
Format distanciel nous consulter

### PUBLIC

Assistant(e) Commercial(e), Commercial(e) sédentaire et tout collaborateur en relation avec des clients  
Pour toute adaptation pédagogique au public ciblé, nous consulter

### PRE REQUIS

Aucun

### ACCESSIBILITE HANDICAP

Nous consulter avant la formation pour tout aménagement particulier

### MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Un délai de 3 semaines est requis, après consultation, pour mettre en oeuvre la formation

### TARIFS

Un devis est établi après analyse de vos besoins

### PEDAGOGIE ET MOYENS TECHNIQUES

- La pédagogie inversée pour consacrer notre énergie sur l'entraînement
- Des ateliers courts en petits groupes pour des réponses personnalisées
- Une pédagogie positive qui repose sur l'entraide, l'intelligence collective
- Une stratégie d'apprentissage orientée à 70% vers l'action
- Connexion Internet / PC / Micro / Caméra / Téléphone

### MODALITES D'EVALUATION

- AVANT : Questionnaire de niveau et recueil des objectifs de développement
- PENDANT : Evaluation à chaque étape (Exercices ou mises en situation)
- APRES : Questionnaire d'évaluation des acquis et d'évaluation de la formation
- APRES : Suivi post- formation à la carte

### SANCTION

Certificat de réalisation à l'issue de l'action

### LES + DE LA FORMATION

- Intervenante avec 20 ans d'expérience en commercial et management
- Une pédagogie basée sur des méthodes actives
- Des études de cas à partir de situations vécues
- Construction d'un Plan d'Evolution Personnel