

# LA RELATION CLIENTS

## LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENTS

- L'évolution de la relation clients
- Les enjeux de la relation clients
- De la relation à l'expérience client



## MOI ET LA RELATION CLIENTS...

- Mieux me connaître
- Mes atouts et axes à développer
- Mon rôle dans cette relation clients

## LES OUTILS DE LA RELATION CLIENTS

- Les attitudes et postures
- La communication
- La gestion des émotions



## MA RELATION CLIENTS...

- Les attendus par mon client
- La prise en charge de son besoin: de la compréhension à la réponse
- Les situations délicates

### PUBLIC...

Toute personne amenée à être en relation avec un client, en face à face ou à distance

### MODALITES...

Durée: 14h

Format:

En inter ou intra-entreprise

En collectif ou face-à-face

Evaluation:

Cas pratiques, mises en situations, accompagnement terrain.

Tarif: Nous consulter

### PEDAGOGIE...

Vidéos, cas pratiques, exercices décalés, et surtout personnalisation par rapport à leurs clients!

**Votre relation clients  
en application directe!**