



# LA RELATION CLIENT : AGIR SUR LA QUALITÉ ET LA SATISFACTION

- Analyser la relation client de manière systématique,
- Réaliser une analyse critique de la relation clients de son entreprise

 **Public visé**

Tous les dirigeants et leurs conjoints-collaborateurs, en particulier les dirigeants de jeunes entreprises ou confrontés à la mutation économique actuelle

 **Durée**

· 1 journée (7 heures)

 **Lieu de la formation**

Site de Poitiers  
Maison de la Formation  
ZI de la République - 120 rue du Porteau  
86000 Poitiers

Site de Loudun  
Espace Formation  
1 avenue de la Coopération  
86200 Loudun

Site de Montmorillon  
Immeuble Eco espace - 70 rue de Concise  
86500 Montmorillon

 **Contact**

fccivf@mdf86.net  
05 49 37 44 68  
www.poitiers.cci.fr

Voie d'accès :  Alternance  Formation continue  Demandeurs d'emploi  VAE

**Pré-requis**Pour la formation continue

Avoir une première expérience dans les métiers de la vente

**Conditions d'inscription**Pour la formation continue

La formation doit être validée en amont par votre entreprise

**Nos points forts**

- Apports théoriques et pratiques :
- Mises en situations : jeux de rôle et simulations
- Travail à partir de situations vécues par les participants
- Travail en groupe
- Étude de cas concrets (exercices, interaction et questions/réponses)
- Partage d'expérience
- Profil de l'intervenant : formateur spécialisé dans l'animation d'une force de vente
- Mémo guide de la formation remis à chacun des participants



## LA RELATION CLIENT : AGIR SUR LA QUALITÉ ET LA SATISFACTION



### Validation

Formation non certifiante  
Attestation de formation



### Coût de la formation

Salarié, nous consulter



### Date de session

Entrée possible en fonction de  
la demande et sous réserve d'un  
nombre suffisant d'inscrits

### Programme et contenu

IDENTIFIER LES PARTIES PRENANTES DE LA RELATION COMMERCIALE

COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT

- L'image
- Le chiffre d'affaires
- La fidélisation

COMPRENDRE LES ATTENTES DU CLIENT

GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
- Écoute : établir le contact et favoriser la confiance
- Détecter les attentes du client
- Mettre en valeur une solution
- Accepter critiques et objections

GESTION DES RÉCLAMATIONS ET INSATISFACTIONS

- Faire face aux situations délicates :
- Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
- Faire face aux interlocuteurs inquiets, agressifs, de mauvaise foi, ...
- Savoir refuser en préservant la relation
- Gérer un incident, une insatisfaction

MAINTENIR ET VALORISER LE CONTACT APRÈS L'INTERVENTION

ANALYSE ET ÉTUDE DE CAS, MISE EN SITUATION AVEC LE CAS DE  
CLIENTS DIFFICILES



Nos établissements sont engagés  
dans une démarche de progrès  
pour l'accessibilité des centres de  
formation, en collaboration avec le  
Centre Ressource Formation Handicap.

Pour connaître la faisabilité de votre  
projet de formation, contactez directement notre référent  
handicap : [cciv-formation-handicap@mdf86.net](mailto:cciv-formation-handicap@mdf86.net)



CCI VIENNE FORMATION

120, rue du Porteau BP 495 - 86012 POITIERS Cedex  
Tél : 05 49 37 44 50 E-mail : [cciv.formation@mdf86.net](mailto:cciv.formation@mdf86.net)  
N° déclaration d'activité : 54860109086



[www.poitiers.cci.fr/formation](http://www.poitiers.cci.fr/formation)

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LA VIENNE

**Siège social** : 7 Avenue du Tour de France  
CS 50146 Chasseneuil - 86961 Futuroscope Cedex  
Tél : 05 49 60 98 00  
SIRET 18860003500144