

IFF CV04

# FORMATION DE PRISE DE POSTE DES ENCADRANTS COMMERCIAUX: GERER SES RELATIONS CLIENTS



## PUBLIC CIBLÉ

Encadrants commerciaux en prise de poste.



## OBJECTIFS

- Appliquer les dimensions de la relation clients, ajuster sa posture et s'affirmer lors de ses interventions auprès des clients;
- Accompagner le développement de la compétence relationnelle de ses équipes.



## PRÉREQUIS

Avoir occupé le poste d'agent commercial de train.



## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices, mises en situation, autodiagnostic.



**DURÉE:** 4,5 jours



## PROGRAMME

- Identifier les composantes de la relation client (servuction)
- Connaître les enjeux de la satisfaction client
- Fixer les impacts de la Relation Client sur la qualité du service, la satisfaction Client et le management des personnels en contact
- Les composantes de la communication et ses freins
- Déterminer les dimensions de la relation client et ajuster sa posture lors de ses interventions auprès des clients
- Coordonner la compétence relationnelle de ses équipes



• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Oui**