

IFF CV105

RELATION CLIENT



PUBLIC CIBLÉ

Personnel de front office cadres et agents de maîtrise.



OBJECTIFS

- Appréhender les dimensions de la relation Client et ajuster sa posture lors des interventions auprès des clients;
- Accompagner le développement de la compétence relationnelle de ses équipes.



PRÉREQUIS

Avoir exercé une fonction ayant une relation avec la clientèle.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Mises en situation, exercices et études de cas, test d'assertivité et questions interrogatives.



DURÉE: 2 jours



PROGRAMME

- Identifier les concepts de base de la production de service (servuction)
- Identifier les composantes et les caractéristiques de la servuction
- Connaître les enjeux de la satisfaction client et les impacts de la relation client sur la satisfaction
- Comprendre les principes et composantes de la communication interpersonnelle
- Identifier les freins psychosociologiques, intellectuels et physiques de la communication
- Identifier les quatre dimensions de la relation client : s'ajuster, valoriser, oser, s'affirmer et les moyens d'y parvenir
- Définir la notion d'assertivité dans la relation client

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