



## Formation centre d'appel intra-entreprise

*apprendre à mettre des mots sur les maux  
pour une relation client réussie.*

Dans une économie concurrentielle, une relation client performante est devenue un enjeu vital pour l'entreprise.

L'objectif est d'apprendre à dialoguer avec le client dans un esprit commercial serein et positif.

Il faut accepter le mécontentement pour en faire une force, une opportunité, **ce n'est pas une fatalité.**

Vous avez des questions sur la relation client, vous souhaitez des informations sur mon offre de formation, n'hésitez pas ! vous pouvez me joindre par mail ou sur les réseaux sociaux.

 [patrickleguen@plgformation.com](mailto:patrickleguen@plgformation.com)



Retrouvez mes articles sur mon blog :  
[plgformation.com](http://plgformation.com)

# DESCRIPTIF DE LA FORMATION

durée : 6 heures public : conseiller, conseillère clientèle nombre : 6 participants	<b>Patrick le Guen</b> formateur indépendant régime : micro entreprise déplacement dans toute la France
---	--

## Première partie : théorie

3 heures

### programme

- le client est roi, la cliente est reine  
les 3 pouvoirs
- la notion de service et la hiérarchie
- les 5 étapes d'un contact
- la satisfaction : être dans l'action  
mise en situation : *'un sale quart d'heure'*
- comprendre le mécontentement  
la conséquence / les préjudices
- les réponses  
la réponse process / la réponse commerciale
- c'est quoi l'empathie ?  
ressentir l'émotion

## Deuxième partie : pratique

3 heures

30 minutes d'écoute/ participant

Accompagnement dans l'application de la théorie.

Objectif : mettre en confiance le conseiller, la conseillère dans son dialogue avec le client, la cliente.

Apprendre à gérer ses émotions (stress) et aborder la situation avec sérénité pour en faire une force commerciale.