

## 2 jours (14h)



### Public visé

Toutes les personnes chargées de la vente et de la relation client.



### Présentiel



### Effectif

Min 3 / Max 12 personnes



### Pré-requis

Aucun



### Intervenant

Partenaires labellisés



### Tarif

- En intra  
**1 300€ HT /jour**  
Hors frais de mission
- En inter  
Nous consulter



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Le contenu de la formation s'adapte aux besoins des apprenant(e)s grâce à l'expertise de l'intervenant. L'animation est basée sur des apports à la fois théoriques et pratiques, à partir de l'expérience et des connaissances des apprenant(e)s.

### Objectifs pédagogiques

- Évaluer la fiabilité et la performance de la relation auprès des plus gros clients de votre portefeuille
- Identifier les zones d'appui et de vulnérabilité de la relation, pour chacun de ces clients
- Développer une démarche, applicable à chaque client, pour renforcer la qualité et la nature de la relation
  - > Consolider les acquis positifs
  - > Améliorer les points faibles
  - > Diminuer les risques d'incidents potentiels
  - > Anticiper les désaccords possibles
- Modéliser le processus défini auprès de vos 10 plus gros clients afin de vous permettre de le démultiplier auprès des autres clients significatifs de votre portefeuille
- Mettre en place un suivi et un dispositif d'alerte à la fiabilité et de la pérennité de la relation client de votre portefeuille

### Contenu de la formation

#### APPORTS THÉORIQUES

- L'analyse de la relation client
  - > Critères d'évaluation
  - > Valorisation des critères
  - > Les incontournables
  - > Les pièges à éviter
- La méthodologie d'évaluation
- Les outils de suivi et d'alertes
- Les différents types d'action d'appui
- Les 4 valeurs sûres d'une relation client durable
  - > La disponibilité
  - > L'écoute active
  - > L'empathie
  - > L'anticipation et la résolution de problème

#### MISE EN PRATIQUE

##### Mesure de la qualité de la relation des plus gros clients de votre portefeuille

- Performance de la relation
- Identification des zones d'appuis
- Mise en évidence des zones de risques

##### Élaboration d'un plan d'action pour chacun des plus gros clients

- Renforcer la relation
- Élargir la relation
- Anticiper et minimiser les risques
- Redresser une situation dangereuse

### Évaluation

- Évaluation formative tout au long de la formation (exercices pratiques)
- Évaluation des acquis en fin de formation
- Bilan de satisfaction des stagiaires
- Attestation de fin de formation