

Développer une relation commerciale pérenne - Présentiel + distanciel

DURÉE

14 heures en présentiel +
distanciel

TARIF

590€HT/pers



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Établir une relation de confiance avec les clients et les utilisateurs en organisant des rencontres afin de traiter les réclamations, anticiper les problèmes et répondre aux besoins préventivement.

PROCHAINES SESSIONS

TOURS

- ~~lundi 17 novembre + mardi 18 novembre~~

N'hésitez pas à [contacter votre centre régional](#) afin de connaître l'ensemble des sessions.

LE PROGRAMME

Etablir une relation de confiance

La compréhension du client
Le recueil des besoins et l'écoute active
Une communication ouverte et transparente
Un comportement gagnant, fiabilité, réactivité

Conduire une réunion d'exploitation entre le client et l'entreprise

La préparation, l'ordre du jour, la collecte des informations pertinentes
La prise de rendez-vous
L'accueil des participants et la présentation de l'ordre du jour
L'examen des activités passées
L'examen des problèmes en cours
La discussion des projets futurs
La conclusion

Anticiper les réclamations et les non conformités

Les observations terrains
Le carnet de liaison
Le contrôle de routine

Réceptionner les réclamations

L'enregistrement de la réclamation
Le recueil des éléments nécessaires
L'écoute active

Traiter les réclamations

Le classement en degré de gravité
Le niveau d'impact sur le client
L'analyse du cahier de liaison et des données du cahier de liaison
L'implication des parties concernées
La recherche de solutions

Informier le client du traitement de sa réclamation

Des solutions sont suggérées et argumentées
Les leviers sont précisés
Le suivi de la solution mise en œuvre
La procédure est appliquée

PUBLIC

Encadrants d'exploitation de proximité, chefs de site(s) et responsables de secteur

DURÉE

14 heures, réparties de la façon suivante :
2 classe virtuelle de 3h30 + 1 journée de formation présentielle (7h)

COMPÉTENCES VISÉES

Instaurer une relation de confiance avec le client et les usagers
Traiter les réclamations clients
Anticiper les problèmes et les besoins des clients et des usagers

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes et moyens pédagogiques : outils de positionnement, jeux pédagogiques, études de cas, exercices et travaux de groupe, e-learning

Modalités d'évaluation : questionnaire d'évaluation des acquis

Animateur : Consultant-formateur spécialisé dans les techniques de vente et de suivi commercial

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Les participants doivent disposer d'un ordinateur avec casque audio, microphone et webcam ainsi qu'une connexion internet.

Programme - version novembre 2025

[Téléchargez le catalogue complet](#)

INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :

Encadrants d'exploitation de proximité, chefs de site(s) et responsables de secteur

PROCHAINES SESSIONS :

[Voir les sessions programmées](#)

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Bonne maîtrise de la langue française écrite et orale

VALIDATION :

Une validation des acquis est réalisée à l'issue de la formation.
Une attestation de stage est remise à chaque participant.

