



**FORMATION**  
ALSACE

## PROGRAMME DE FORMATION

### Formation sur mesure

# Manager la relation client

#### Contexte

Diriger une équipe de service à la clientèle implique d'être confronté tous les jours à de nombreuses problématiques.

Comment gérer une équipe dont le niveau de rotation peut être important ? Quelles sont les méthodes pour motiver et stimuler les équipes ?

Comment passionner vos équipes pour qu'elles transmettent positivement aux clients ?

Comment faire prioriser la satisfaction client ?

Cette formation vous aidera à répondre à toutes ses questions.

#### Pré-requis

Savoir lire et écrire

Être en contact avec des prospects/ clients

Envisager d'être en contact avec des clients

Mesure des personnes en situation de handicap pour adapter le contenu et le programme

#### Public concerné

Toute personne en relation avec la clientèle : dirigeant, indépendant, vendeur, formateur, secrétaire, assistante commerciale....

#### Objectif pédagogique

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- améliorer les performances de l'équipe ainsi que des individus
- savoir gérer le service client
- être efficace dans la réponse aux attentes des clients

13 rue du Mont Sainte-Odile  
F-67530 KLINGENTHAL

**06 82 48 31 05**

[www.abc-formation-alsace.fr](http://www.abc-formation-alsace.fr)  
[abc.formation.alsace@free.fr](mailto:abc.formation.alsace@free.fr)



SASU au capital de 20.000 € • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A  
N° déclarant : 42670440267 • Référencé DATA DOCK • Certification REQAP



## Programme

Nous adaptons notre contenu aux personnes en situation de handicap

### 1. Donnez du sens à l'action de votre équipe

- La perméabilité de la valeur, raison d'être du service client
- Une vision et mission de l'entreprise
- Une culture centrée sur le client
- Prioriser en fonction des produits vendus
- Définir le niveau de service

### 2. Améliorer l'efficacité de son équipe

- Les axes d'amélioration
- Les socles communs
- La gestion des données des clients
- Les informations fiables et non fiables
- Réunion et réunionnité

### 3. Former et encadre son équipe

- Pourquoi former son équipe ?
- Coacher son équipe sur le service client
- Gérer l'incompétence
- Gérer les conflits et encouragez les talents

### 4. Motiver par le management

- Eviter les rotations du personnel
- Quelles sont les raisons de la démotivation ?
- Les erreurs de management
- Assurer un management de qualité.

### 5. Utilisez des motivateurs internes

- L'autonomie
- La maîtrise



**FORMATION**  
ALSACE

- Le sens du service client
- La symétrie des attentions

### Méthode et approche pédagogique

- Apports théoriques
- Apprentissage et mise en pratique
- Pédagogie interactive et participative en individuel et en groupe
- Réflexions sur les exemples apportés par les participants
- Approche et soutien individualisé
- Documents distribués aux participants

### Modalités d'évaluation

- Echange/évaluations informelles avec les participants tout au long de la formation
- Evaluation des exercices pratiques
- Auto-évaluation durant la formation à chaque étape
- Quizz d'évaluation
- Evaluation des acquis en amont et aval de la formation
- Bilan personnel et professionnel selon ses attentes individuelles

### Durée

2 jours - 14 h. Date à convenir

### Lieu

En entreprise

En salle

A travers la randonnée

Les locaux retenus sont accessibles aux personnes handicapées

### Tarif

1980 euros TTC. Nous ne sommes pas assujettis à la TVA.

13 rue du Mont Sainte-Odile  
F-67530 KLINGENTHAL

**06 82 48 31 05**

www.abc-formation-alsace.fr  
abc.formation.alsace@free.fr



SASU au capital de 20.000 € • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A  
N° déclarant : 42670440267 • Référencé DATA DOCK • Certification REQAP



**FORMATION**  
ALSACE

## Modalités et délai d'accès

Cette action de formation est conçue sur mesure en fonction des besoins et attentes du commanditaire. Après validation du programme, le dirigeant se charge de la mise à disposition de l'action de formation.

Le délai d'inscription en formation s'effectue 48 h avant des dates prévues.

## Fin de formation

- Rédaction d'une fiche d'évaluation de la formation par chaque participant : bilan personnel, Bilan de l'impact sur les pratiques, bilan personnel.
- Remise d'une attestation de participation à la formation pour chaque participant
- Remise sur demande du commanditaire d'un bilan de formation

## Formatrice

Stéphanie BRUDER, consultante formatrice en développement commercial anime depuis plus d'une quinzaine d'années des stages de formation performants dans les secteurs d'activités de la vente, du management, de la relation client, de la communication.

## Abc formation alsace

Organisme de formation reconnu depuis 2005 sur le Territoire Alsacien bénéficie de son Numéro de déclarant auprès de la Préfecture ainsi que de son référencement auprès de la Plateforme DATA DOCK et QUALIOPPI pour répondre aux exigences de la formation.

Abc Formation Alsace a développé la formation PAR la randonnée pour acquérir des Compétences dans un autre environnement de travail. Contactez-nous pour en parler.

Notre actualité se trouve sur les réseaux Facebook et LinkedIn ainsi que sur notre site [www.abc-formation-alsace.fr](http://www.abc-formation-alsace.fr)

Référence interne

Version : 12/12/2022

PF 2022- 11

13 rue du Mont Sainte-Odile  
F-67530 KLINGENTHAL

**06 82 48 31 05**

[www.abc-formation-alsace.fr](http://www.abc-formation-alsace.fr)  
[abc.formation.alsace@free.fr](mailto:abc.formation.alsace@free.fr)



SASU au capital de 20.000 € • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A  
N° déclarant : 42670440267 • Référencé DATA DOCK • Certification REQAP