



FORMATION
ALSACE

PROGRAMME DE FORMATION

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 donnera les clés pour atteindre vos objectifs managériaux.

Pré-requis

Être en contact avec des prospects/ clients

Envisager d'être en contact avec des prospects/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
abc.formation.alsace@free.fr



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



Modalités de convocation

Nous convenons ensemble des modalités de convocation sur le fond et sur la forme (mail de Convocation, rappel de date de convocation....)

Moyens

AUDIO VISUEL		
Vidéo projecteur	1	Fourni par formatrice
Rallonge électrique	1	Fourni par formatrice
Triplette	1	Fourni par formatrice
Caméra		Téléphone portable des participants
TABLEAU		
Blanc effaçable	1	Fourni par l'entreprise ou la salle
Paper Board	1	Fourni par l'entreprise ou la salle
Stylos tableaux	5	Fourni par l'entreprise ou la salle

Test préalable

Nous vous soumettrons des tests d'auto-évaluation que nous utiliserons avant le démarrage afin de les valider avec vous.

L'évaluation s'effectue avant, pendant et après la formation par la formatrice Stéphanie Bruder.

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



FORMATION
ALSACE

- 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
 - Le sens du service client
 - La symétrie des attentions

Méthode et approche pédagogique

- Apports théoriques 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

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 E • Siret : 52346181200027 • Code APE : 8559 A
N° déclarant : 42670440267 • Référence DATA DOCK • Certification REQAP



FORMATION
ALSACE

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

14 h. Date à convenir ou 4 demi-journées

Lieu

En entreprise

En salle

Les locaux retenus sont accessibles aux personnes handicapées

Tarif

2400 euros TTC. Nous ne sommes pas assujettis à la TVA.

Modalités

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.

Délai d'accès

Les participants peuvent intégrer la formation 24h avant le début.

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 • Référence DATA DOCK • Certification REQAP



FORMATION
ALSACE

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 une vingtaine d'années des stages de formation performants dans les secteurs d'activités de la vente, du management, de la relation client, de la communication. Elle se forme régulièrement aux métiers de la formation : récemment formée aux premiers secours en Santé mentale, à la sylvothérapie et à la ludopédagogie, elle utilise ces apports dans son métier.

Stéphanie BRUDER est également Secrétaire Fédérale de la Chambre Syndicale des Formateurs et Consultants.

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. Stéphanie BRUDER a obtenu la certification CNEFOP en 2017 et réponds aux exigences de la qualité de la formation. Le renouvellement de la certification est prévue en Mars 2024.

L'actualité de l'entreprise est accessible sur les réseaux sociaux : LinkedIn, Instagram et sur www.abc-formation-alsace.fr

Contact : Stéphanie BRUDER

Référence interne

Version : 02/01/2024

PF 2024- 11

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