

# Piloter la relation client

## Objectifs

Fidéliser son client en développant une relation de confiance

### Public Visé

Agents technico-commerciaux, responsables commerciaux

### Durée

**14.00** Heures

**2** Jours

### Pré Requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis particulier

## Parcours pédagogique

### 1 - LA RELATION CLIENT

- Définition et enjeux
- Les changements dans la relation client
- Attentes du client : quelles actions à mener ? Pour quelle valeur ajoutée ?

### 2 - L'APPROCHE PLAN DE COMPTE

- Construction et pilotage des ratios de performance
- L'analyse SWOT
- Faire vivre les valeurs de la relation client dans son équipe
- La cartographie client
- Construire les entretiens avec les différents interlocuteurs

### 3 - VENDRE ET FIDELISER

- Les outils de fidélisation
- Les ventes additionnelles
- Développer la valeur ajoutée

### 4 - LES SITUATIONS DIFFICILES

- Annoncer une mauvaise nouvelle
- Traiter les réclamations
- Savoir dire non

## Objectifs pédagogiques

- Mettre le client au cœur de son quotidien
- Adopter une approche plan de compte structurée
- Construire, piloter et animer les ratios clefs de la performance
- Fidéliser son client et développer les ventes additionnelles

## Méthodes et moyens pédagogiques

Exposés, exercices, études de cas



## Méthodes et modalités d'évaluation

Une attestation individuelle de fin de formation est remise à chaque participant

## Modalités d'Accessibilité

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation). Veuillez contacter le Référent handicap M.Olivier PRAT 06.84.24.05.76. / olivier.prat@ecirtp.fr

## Effectif

De 1 à 12 Personnes



Contactez-nous !

**Cédric CHAOUI**  
Responsable Formation Carrières et Matériaux