



Institut de Formation
Consulaire
Ariège-Pyrénées

LA RELATION CLIENT, AGIR SUR LA QUALITE ET LA SATISFACTION

Objectifs : - Comprendre les enjeux de la qualité de la relation avec le client - Comprendre son rôle dans la qualité du service rendu	Public visé : Tout public
Pré requis : Aucun pré requis nécessaires	Profil animateur : Formateur spécialisé intervenant pour le compte de la CCI Ariège
Méthodes pédagogiques : Apports théoriques et exercices pratiques	Evaluation : Ecrit et orale (Démarche qualité de la CCI)
Organisation : (nous consulter pour un stage au sein de votre entreprise – INTRA -)	
Lieu : IFCAP – Quartier Saint-Antoine – 09000 SAINT PAUL DE JARRAT Durée : 1 jour (7 heures) Coût : 280.00 € net / personne Effectif minimum : 4 personnes	

PROGRAMME (*)

<ol style="list-style-type: none">1. <u>Identifier les parties prenantes de la relation commerciale</u>2. <u>Comprendre les enjeux de la relation client :</u><ul style="list-style-type: none">o L'imageo Le chiffre d'affaireso La fidélisation3. <u>Comprendre les ententes du client</u>4. <u>Gestion de la relation client</u><ul style="list-style-type: none">o Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnelo Ecoute : établir le contact et favoriser la confianceo Détecter les attentes du cliento Mettre en valeur une solutiono Accepter critiques et objections5. <u>Gestion des réclamations et insatisfactions</u><ul style="list-style-type: none">o Faire face aux situations délicates :<ul style="list-style-type: none">▪ Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle▪ Faire face aux interlocuteurs inquiets, agressifs, de mauvaise foi▪ Savoir refuser en préservant la relation▪ Gérer un incident, une insatisfaction6. <u>Maintenir et valoriser le contact après l'intervention</u>

(*) Ce programme est donné à titre indicatif et peut être adapté en fonction des besoins des stagiaires participant à cette formation

IFCAP Service Emploi Formation Quartier Saint-Antoine 09000 SAINT-PAUL de JARRAT Tél : 05 61 02 03 43 Mél : emploi-formation@ariege.cci.fr Site : www.ifcap.cci.ariège.fr	Contact : Madame Maryline HUAULT Assistante Emploi-Formation
Siret : 180 900 011 00016 – N° Déclaration activité : 73 09 P0001 09 NAF : 9411 Z	

Quartier Saint-Antoine – 09000 Saint-Paul-de-Jarrat • Tél. : 05 61 02 03 40 • Fax : 05 61 02 03 30

un centre de formation

@ : ifcap@ariege.cci.fr • <http://ifcap.ariège.cci.fr>



N° de déclaration d'activité : 7309 P 0001 09 - SIRET : 180 900 011 00016
NAF : 9411 Z - TVA Intra : FR 80 180 900011

L'exigence de
nos entreprises nous fait progresser
Certifié ISO 9001 version 2008

