

## COMPORTEMENTS ADAPTÉS POUR UNE RELATION CLIENT RÉUSSIE

### DURÉE

14 heures

### OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

- Comprendre les attentes du client
- Qualifier correctement les besoins de ses interlocuteurs et adapter son argumentation en conséquence
- Bâtir une démarche de relation orientée client
- Susciter l'intérêt du client par le dialogue et utiliser des stratégies de questionnement adaptées
- Savoir traiter les objections et gérer les réclamations clients
- Savoir influencer avec intégrité

### PUBLIC VISÉ

Consultants

### PRÉ REQUIS

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

### CONTENU DE LA FORMATION

- Les attentes explicites et implicites
- Les grands principes de la communication en face à face et au téléphone
- La structure de l'entretien « Conseil »
- Les différentes manières de persuader/convaincre et leurs implications dans la relation client
- La mise en valeur de sa prestation, de son entreprise, de soi-même et le choix des mots
- L'importance de l'écoute en tant que fondement de la démarche - conseil
- Le diagnostic client et les techniques de sondage pour l'établir
- La conduite d'entretien par étapes
- Appel sortant / Appel entrant, deux postures
- Le traitement des objections client
- Introduction au traitement des réclamations

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

- Jeux de rôles
- Alternance apports théoriques, pratiques et mises en situation

### SUIVI ET ÉVALUATION

- Fiche d'auto-évaluation (avant/après)
- Compte Rendu de l'évolution effectué par le formateur

**FORMATEUR**

Organisme TMC

**CONTACT**

Pour toute information complémentaire, vous pouvez nous contacter par mail à [ichollet@freelance.com](mailto:ichollet@freelance.com).

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION

### 1. Présentation

AD'Missions est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est établi au 1 parvis de la défense 92044 Paris la défense. AD'MISSIONS développe, propose et dispense des formations en présentiel interne entreprise.

### 2. Inscription

- 2.1. Toute inscription est considérée comme définitive par l'intermédiaire de votre inscription.
- 2.2. AD'Missions s'engage à vous remettre dès la fin de votre formation, une attestation de fin de formation remise en main propre.
- 2.3. Pour les adhérents, le chèque de caution de 230€ vous sera remis dès facturation dans un délai de 6 mois. Dans le cas contraire, un mail vous informera de l'encaissement de ce dernier.

### 3. Conditions d'annulation

Toute annulation par le participant doit être notifiée par téléphone au 01.80.48.70.00 ou par mail à [Ichollet@freelance.com](mailto:Ichollet@freelance.com)

#### 3.1. Cas n°1 consultant ayant déjà facturé :

En cas de report ou d'annulation dans les 15 jours ouvrés avant le démarrage de la formation : aucun prélèvement ne sera réalisé sur le compte consultant.

Pour toute absence non signalée 24 heures à l'avance, votre compte consultant sera prélevé de 80€.

Attention : un chèque pour paiement peut vous être demandé dans le cas où votre solde est insuffisant.

#### 3.2. Cas n°2 adhérent n'ayant pas facturé :

En cas de report ou d'annulation dans les 15 jours ouvrés avant le démarrage de la formation : votre chèque de caution de 230€ vous sera rendu.

Pour toute absence non signalée 24 heures à l'avance, votre chèque de caution sera encaissé.

#### 3.3. AD'Missions se réserve le droit d'ajourner ou de reporter la formation en cas de :

- Force majeure liée au formateur (maladie, accident/incident, deuil, etc...)
- Insuffisance de participants pour assurer le bon déroulement de la session.\*

\*AD'Missions informera les participants au plus tard dans les 7 jours ouvrés avant le début de la formation.

Aucun consultant ne pourra prétendre à aucune indemnité à quelque titre que ce soit.

### 4. Frais déplacement

Les frais de transport, d'hébergement et de restauration restent à la charge du participant. En cas d'annulation ou de report, il est largement conseillé d'ajouter une option annulation concernant les frais engagés.

### 5. Propriété intellectuelle

AD'Missions est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses consultants. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par AD'Missions pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive d'AD'Missions.

À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée sans accord exprès d'AD'Missions.

En particulier, le consultant s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. En tout état de cause, AD'Missions demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés à l'occasion de l'exécution des prestations pour le consultant.

#### 6. Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le consultant et AD'Missions à l'occasion de l'exécution de la formation, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du tribunal de commerce de Nanterre.

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter par mail ou par téléphone.