

**Gérer la relation client pour les ingénieurs****But**

Cette formation permet aux participants de comprendre et appréhender les fondamentaux d'une relation client « réussie » :

- Comment gérer la relation client et être à l'écoute du client,
- Savoir construire une relation de coopération gagnant- gagnant,
- Développer une culture et des attitudes de service,
- Savoir établir un lien de confiance rapide et durable,
- Identifier les signes de dégradation de la relation client,
- Savoir rétablir la confiance et résoudre les conflits,
- Savoir développer une argumentation face au client.

Esprit Général

Dérouler une formation sur la gestion de la relation client en structurant le contenu pour :

- Donner les clés d'une relation client réussie
- L'adapter aux spécificités des activités du participant et de ses parties prenantes.

Mener la formation sur 2 journées, pour faciliter le changement culturel et l'acquisition de pratiques faciles.

La formation alterne séquences théoriques (~20%) et mise en application (~80%) en équipe de 4/6 participants sur un cas d'un projet complexe.

A chaque étape, les équipes s'entraînent aux meilleures pratiques de la relation client et être au service de son client.

Prérequis

Niveau du stage : Base

Cette formation est destinée à toute personne amenée à gérer une relation client, des équipes projet et ingénierie aux autres fonctions telles que Finance, Juridique...

Durée et emploi du temps

Alper SERT
Directeur Général adjoint setec IPMC



Date
PARIS

Programmé

22 au 23 Avril 2027

Catalogue Complet
des formations

*



01 41 08 01 01





Sommaire

- Introduction à la relation client
 - Introduction
 - Découvrir les fondamentaux de l'orientation « Service » dans la relation client
 - Découvrir la notion de service et de service client
 - Expliciter, en petites équipes, les pratiques gagnantes d'un service d'excellence
- Se donner une méthode pour traiter la relation client / fournisseur
 - Identifier les bonnes pratiques grâce au diagramme de Kano
 - Identifier les 3 composantes du service
 - Les notions de service principal et de services associés
- Utiliser intensément l'écoute active
 - Maîtriser la compréhension mutuelle
- Rappel et situations difficiles
 - Faire le bilan des bonnes pratiques acquises et les comparer à des situations difficiles vécues par les participants
- Partager les règles d'or de la relation client
 - S'approprier le modèle de performance de la satisfaction client
 - Identifier et partager les règles d'or d'une relation réussie
 - Appliquer la méthode pour traiter un cas pratique
- Identifier et résoudre un conflit
 - Prendre conscience de la dégradation de la relation
 - Se donner une méthode de résolution des conflits
 - Appliquer la mise en situation
- Construire une communication convaincante et répondre aux objections
 - Traiter les différents types d'objections
 - Conclusion de la formation

Pour faire une demande

*

