



SÉMINAIRE INTERNATIONAL

# MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT

Tarif TTC\* FCFA  
700 000

\*Toute taxe comprise

**Durée : 4 jours**

**Date :**

- Abidjan: du 06 au 10 juillet 2020
- Bamako: du 03 au 07 août 2020

## Public cible :

Managers, Directeurs de sociétés commerciales, Responsables marketing et commercial, Responsables et collaborateurs de services clientèles, Commerciaux. Tout collaborateur en contact direct ou indirect avec le client et toute personne en relation téléphonique avec les clients externes et internes : assistantes et secrétaires commerciales, services après-vente et services relation clientèle.

## Méthode pédagogique :

La pratique sera la pièce angulaire de ce programme. En plus des cours théoriques, les participants sont aussi requis de travailler en groupe sur des mises en situation. Très concret et pragmatique tout en présentant un caractère universel, ce séminaire est basé sur de nombreux exemples et cas réels de natures très diverses.

## PRESENTATION

Le client au "cœur de l'entreprise", est la maxime des entreprises qui ont intégré les nouvelles orientations qui mènent au succès. Tous les collaborateurs doivent savoir communiquer avec leurs clients.

L'orientation client est avant tout un état d'esprit, une façon de penser que le client perçoit instantanément dans les comportements et les paroles de son interlocuteur.

Cette formation aide toute personne en contact avec les clients à susciter la satisfaction du client, en conjuguant le "déclat" de l'orientation client et les techniques relationnelles pour transmettre une image positive d'eux-mêmes, du service rendu et de leur entreprise.

## OBJECTIFS

1. Améliorer l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de votre entreprise
2. Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance
3. Gérer les situations difficiles dans la relation client
4. Fidéliser les clients
5. Gérer le stress et les émotions

## PROGRAMME

### 1- La relation client

Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités  
Comprendre leurs motivations  
Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts clients  
Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients  
Maîtriser les enjeux de la Relation Client

### 2- Communiquer efficacement en face à face et au téléphone

Connaître les principes de base de la communication:  
- la communication non-verbale : Gestuelle, regards, silences, postures corporelles, acquiescements, prise de notes, sourire, tenue...  
- la communication verbale : Verbes d'action, rythme et ton verbal, mots facilitateurs, métaphores, expressions imagées...  
- l'écoute active : Ne pas interrompre le client  
Maîtriser les attitudes à adopter face au client  
Se préparer avant le contact client  
Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance  
Savoir présenter votre entreprise  
Comment questionner le client : questions ouvertes et fermées  
Comment écouter activement et sécuriser le client  
Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes  
Savoir argumenter efficacement et convaincre le client  
Communiquer une mauvaise nouvelle

### 3- Optimiser la relation client

Mettre en valeur votre client  
Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client (conseil, vente additionnelle...).

### 4- Aborder les situations difficiles dans la relation client

Adopter le bon comportement dans une situation difficile  
Prendre le recul nécessaire et dépassionner le débat  
Analyser le dysfonctionnement et penser solution plutôt que Problème  
Savoir expliquer en utilisant un discours positif et "non-technique"  
Reprendre efficacement une objection  
Reformuler pour bien conclure  
Savoir dire NON et rendre le refus acceptable  
Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification  
Gérer vos émotions et votre stress.

### 5- Effectuer un suivi de la relation client

Etablir un suivi du client pour pérenniser la relation  
Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service  
Etablir un plan d'actions et informer le client



### CADRE DE LA FORMATION

Nos séminaires se déroulent dans des salles confortablement aménagées, climatisées et équipées de vidéoprojecteur.

Pendant la durée de la formation, une pause café vous sera gracieusement offerte en journée.

A la fin du stage, une fiche d'évaluation individuelle est remise à chacun des participants pour lui permettre d'apprécier la formation au travers du programme, des animateurs et de l'environnement de la formation.

### VISITE TOURISTIQUE

Pour vous permettre de changer d'air, **une visite touristique** des plus beaux endroits de la ville vous sera offerte.

### VOYAGE & HEBERGEMENT

Les frais de voyage et d'hébergement sont à la charge du participant et ne sont pas inclus dans les frais de formation. A ce titre, le participant est libre de trouver lui-même l'offre qui lui convient au mieux.

Néanmoins, nous pouvons vous proposer notre assistance pour l'hébergement dans une de nos structures partenaires qui disposent de chambres climatisées, équipées d'un téléviseur couleur et d'une connexion Internet haut débit.

Les frais relatifs à votre hébergement seront directement réglés par vos soins à l'établissement hôtelier.

### QUOTA MINIMUM

Un quota de trois (3) personnes minimum est nécessaire pour valider une session.

En deçà de ce nombre, Trainis se réserve le droit de reporter ou d'annuler la session. Dans ce cas précis, les participants ayant déjà effectué leur paiement seront intégralement remboursés. Toutefois, le participant peut, s'il le désire, demander à ce que ses frais lui soient gardés pour la session suivante ou pour un autre thème.

### LES OFFRES DE TRAINIS

En plus des séminaires internationaux de Trainis regroupant des participants de diverses nationalités, Trainis organise régulièrement des sessions de formation intra-entreprise à la demande des entreprises. Ces formations portent sur divers thèmes et sont organisées et spécifiquement adaptées à la demande et au besoin de l'entreprise sollicitant la formation.

Si vous aussi, vous souhaitez organiser cette formation au sein de votre entreprise, contactez-nous et nous répondrons à votre demande où que vous soyez.

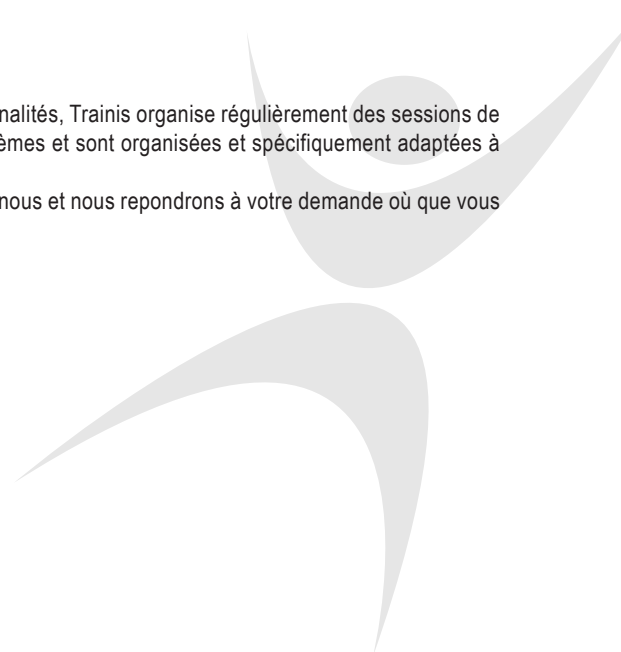
### LES + DE TRAINIS

Personnel accueillant et disponible

Cadre agréable et propice à l'apprentissage

Programmes des formations adaptés aux spécificités africaines

Formateurs experts internationaux hautement qualifiés





SÉMINAIRE INTERNATIONAL

# QUI SOMMES-NOUS ?

TRAINIS est un acteur de référence sur le secteur de la formation professionnelle continue en Afrique.

Nos formations thématiques très ciblées et de haut niveau impactent la performance de votre organisation à travers le renforcement des compétences en vue d'atteindre le triptyque: productivité, rentabilité & efficacité. Devenez plus compétitif en misant sur votre meilleure ressource: vos collaborateurs.

Nos séminaires ont attiré plusieurs centaines de cadres provenant d'une trentaine de pays d'Afrique dont l'Angola, le Bénin, le Burkina Faso, le Cameroun, le Cap-Vert, la Centrafrique, le Congo Brazza, le Congo RDC, la Côte d'Ivoire, le Gabon, le Ghana, la Guinée Bissau, la Guinée Conakry, Madagascar, le Mali, la Mauritanie, le Niger, le Rwanda, le Sénégal, le Tchad, le Togo, ...

## Notre approche:

TRAINIS innove et se distingue de par sa stratégie, pour l'heure, unique en Afrique francophone. Un concept simple qui consiste à faire profiter aux cadres africains des formations de qualité, pratiques et sur des thèmes d'actualité dans les organisations en faisant appel aux meilleurs spécialistes internationaux en Management et en Gestion d'entreprise. Ceci, tout en tenant compte des spécificités culturelles et des réalités africaines afin de rendre nos stagiaires immédiatement opérationnels sur le terrain.

## Nos références :

Ils nous font confiance ...



...Et pourquoi pas vous?



# Formulaire d'inscription

Intitulé de la formation : .....

Date de session : .....

Lieu : .....

Nom de famille : .....

Prénom (s) : .....

Organisme : .....

Fonction : .....

Email : .....

Téléphone professionnel : .....

Téléphone personnel : .....

Ville : .....

Pays : .....

Niveau d'études : .....

Spécialité : .....

Quelles sont vos attentes vis-à-vis de cette formation?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**TOTAL TTC A REGLER** ..... FCFA.

### MODE DE PAIEMENT :

Chèque :       Espèces :   
Virement bancaire :       Transfert d'argent :

Signature (+ cachet si Organisme)

### PAIEMENTS PAR VIREMENT BANCAIRE

Compte tenu des délais de virements internationaux, nous vous prions de bien vouloir ordonner vos virements au plus tard 15 jours avant le début de la formation.

### PAR CHÈQUE

Le chèque doit être encaissable au Mali et libellé au nom de la société TRAINIS.

### PAR TRANSFERT D'ARGENT

Vous pouvez utiliser les services de Western Union ou de MoneyGram pour le règlement de vos frais de participation.

Le nombre de places étant limité, nous vous conseillons de vous inscrire le plus tôt possible.

Pour valider votre inscription, vous devez remplir, scanner et envoyer par email le présent formulaire à l'adresse : [contact@trainis.com](mailto:contact@trainis.com) accompagné du règlement des frais de participation.

Nous vous recommandons de ne pas émettre de virement, ni prendre vos billets d'avion sans avoir au préalable pris contact avec notre service commercial par mail sur [contact@trainis.com](mailto:contact@trainis.com) ou par téléphone au **+223 20 22 07 07**.

Les paiements se font par virement bancaire, par chèque, en espèces ou par transfert d'argent.

Les frais d'inscription comprennent les documents de travail, le matériel pédagogique, les frais pédagogiques, le déjeuner et les pauses café pendant la durée de la formation.

Toute annulation d'inscription à l'initiative du participant fait l'objet d'une retenue de frais d'annulation de 20% si cette annulation intervient 30 jours avant le démarrage du séminaire. Au-delà de ce délai, aucun remboursement n'est accepté.