

Gestion de la relation client

Au cœur de la relation client, les équipes support transforment chaque demande en opportunité de renforcer la confiance. Cette formation vous donne les clés pour conjuguer efficacité technique et qualité relationnelle, sur tous vos canaux d'échange.

14 h
2 jours

5
séquences

Multicanal
mail, téléphone, face-à-face

Plan d'action
personnel en fin de formation

VOS BÉNÉFICES AU QUOTIDIEN

- Renforcer votre posture professionnelle dans vos échanges multicanaux
- Gagner en sérénité dans les situations à fort enjeu : incident bloquant, utilisateur sous pression, demande hors périmètre
- Valoriser le service rendu pour faire percevoir la valeur du support comme partie intégrante de l'offre globale
- Préserver votre équilibre émotionnel face aux interlocuteurs en difficulté
- Maîtriser les situations clés du support : qualification d'une demande, transmission à un autre service, demande hors périmètre, communication d'un délai

PUBLIC

Techniciens et chargés de support
Hotliners, conseillers clientèle
Tout collaborateur en contact direct avec les clients ou utilisateurs

DURÉE

14 heures
2 jours

MODALITÉS

Présentiel collectif
Travail individuel et en sous-groupes

PRÉREQUIS

Formation accessible à tout professionnel évoluant dans une équipe support

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le rôle stratégique du support dans la relation client globale
- Adapter sa communication aux différents canaux et profils utilisateurs
- Transformer les situations tendues en relation renforcée
- Construire un suivi qui pérennise la relation client

PROGRAMME

SÉQUENCE 1

Vos clients utilisateurs : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?

- Identifier les profils types des utilisateurs et leurs attentes (utilisateur expert, utilisateur novice, manager sous pression, décideur...)
- Comprendre les motivations des utilisateurs et l'image de l'organisation portée par chaque contact support

▶ **Atelier sur les attentes des utilisateurs — Auto-évaluation des savoir-faire et savoir-être en relation client support**

SÉQUENCE 2	Communiquer efficacement par mail, par téléphone et en face-à-face • Connaître les principes de base de la communication interpersonnelle • Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance dès la prise en charge de la demande • Questionner et pratiquer l'écoute active pour qualifier la demande avec précision • Maîtriser les spécificités de l'écrit et de l'oral pour clarifier le besoin et proposer des solutions concrètes ▶ Atelier sur la qualification des besoins utilisateurs — Exercices de communication multicanale
SÉQUENCE 3	Valoriser la solution et le service rendu • Mettre en valeur votre interlocuteur en reconnaissant son expertise métier et son contexte d'utilisation • Valoriser le service rendu et le périmètre couvert par votre engagement • Argumenter avec pertinence sur les solutions proposées et la démarche de résolution • Saisir les opportunités pour faire percevoir la valeur du support comme partie intégrante de l'offre globale • Construire une relation de confiance durable avec l'utilisateur en reconnaissant son ressenti tout en conservant sa posture professionnelle ▶ Mises en situation contextualisées sur la valorisation du service rendu — Diagnostic des règles d'or d'une relation de confiance
SÉQUENCE 4	Transformer les situations tendues en relation renforcée • Adopter la bonne posture face à un utilisateur sous tension • Analyser la situation et orienter vers la solution : qualification du besoin, identification des contraintes, demande hors périmètre • Formuler un refus argumenté tout en préservant la relation • Maîtriser les mécanismes de défense pour les transformer en leviers de relation et préserver votre équilibre émotionnel sous pression ▶ Mises en situation contextualisées sur les situations de tension rencontrées par les stagiaires
SÉQUENCE 5	Effectuer un suivi pour pérenniser la relation • Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service • Établir un plan d'action et informer le client • Tracer et capitaliser sur chaque échange pour les contacts ultérieurs • Rester solidaire des autres services pour garantir une réponse cohérente au client • Pérenniser la relation en transformant chaque interaction en occasion de fidélisation ▶ Construction d'un plan de suivi-type
EN FIN DE FORMATION	Établissement d'un plan d'action personnel • Identification des situations à travailler en priorité • Définition d'objectifs concrets et mesurables • Rédaction d'un plan d'action individuel formalisé

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Méthode active favorisant la réflexion, l'apprentissage par la pratique et l'échange entre pairs.

L'ensemble des ateliers et mises en situation s'appuie sur des cas concrets de support apportés par les participants ou proposés par le formateur : situations à fort enjeu, demandes hors périmètre, transmissions inter-services, mails sensibles.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Avant	Pendant	En fin de formation	Après (J+10)
-------	---------	---------------------	--------------

- Auto-positionnement sur les pratiques de gestion du client
- Mises en situation contextualisées
- Jeux de rôle en face-à-face ou par téléphone
- QCM d'évaluation des acquis
- Établissement d'un plan d'action personnel
- Bilan pédagogique transmis à l'entreprise

INFORMATIONS PRATIQUES

Référence formation	RC07
Tarif	Sur devis
Sanction de la formation	Attestation de fin de formation
Modalités d'inscription et délai d'accès	L'inscription est validée à l'issue d'une analyse des besoins et de l'élaboration d'un planning. La formation démarre dans un délai minimum de 72 heures après finalisation du dossier administratif.
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Si un bénéficiaire a des contraintes particulières liées à une situation de handicap, veuillez nous contacter au préalable afin que nous puissions, dans la mesure du possible, adapter l'action de formation.
Taux de satisfaction	Mesuré à chaque session — communiqué sur demande
Profil du formateur	Formation animée par un formateur ASSETS Hexagone, expert en communication interpersonnelle et relations B2B, intervenant depuis plus de 25 ans auprès d'équipes commerciales et de management.
Contact	Roselyne SAVINA, responsable pédagogique – 06 85 64 86 44 – contact@assets-hexagone.fr