



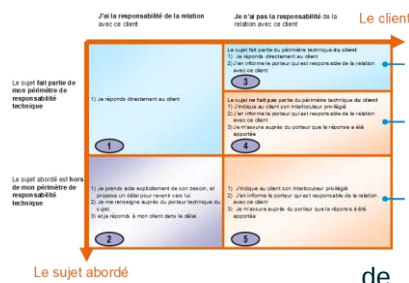
Formation à la relation client

Les apports de cette formation

- Être conforme à l'esprit d'une bonne formation Technip Energies :
 - Du plaisir, de l'action, des cas pratiques, des méthodologies opérationnelles
- Dérouler une formation interne 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 de Technip Energies et de leurs parties prenantes
- Mener la formation sur 2 journées, pour faciliter le changement culturel et l'acquisition de pratiques faciles

Les objectifs pédagogiques

- Gérer la relation client et être à son écoute
- Construire une relation de coopération gagnant-gagnant
- Développer une culture et des attitudes service
- Savoir établir un lien de confiance rapide et durable
- Identifier les signes de dégradation de la relation et savoir rétablir la confiance : Résoudre les conflits
- Savoir développer une argumentation face au client



En pratique

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.

Public concerné

- Participants au-delà des équipes projets et ingénieries : Finance, Juridique...

Formation intra-entreprise

Durée : 2 Jours

Présentiel -- Personnalisation possible

Formation en Français ou en Anglais

Pré requis : aucun

Délais d'accès : aucun

Délais de mise en oeuvre : en fonction des besoins d'adaptation client

Evaluation :

- Auto-évaluation par domaine de compétences
- Evaluation des acquis en entrée/Sortie de formation

6 à 14 participants

Accessibilité handicap : Oui, nous contacter afin de favoriser votre parcours

Tarifs : nous consulter



SETEC IPMC

Immeuble Central Seine

42/52 Quai de la Rapée

75012 PARIS

Tél. +33 1 82 51 43 00

formation@ipmc.setec.fr

Programme

Introduction

- Eveil pédagogique en stimulant les échanges et retours d'expériences entre les participants sur la relation client

Découvrir les fondamentaux de l'orientation « Service » dans la relation client

- Découvrir, à partir de questions à réponses multiples, grâce à un système de digivote, la notion de Service et de Service Client
- A partir d'un cas fil rouge emblématique qui va servir pendant toute la formation :
 - Expliciter, en petites équipes, les pratiques gagnantes d'un service d'excellence
 - Comparer avec des situations vécues

Se donner une méthode pour traiter la relation client / fournisseur

- Identifier les bonnes pratiques grâce au poster des attentes client : le digramme de Kano
- Identifier les 3 composantes du service
- Les notions de service principal et de services associés

Utiliser intensément l'écoute active

- Appliquer les principes de l'écoute active pour maîtriser la compréhension mutuelle
- Appliquer les principes de l'écoute active sur un exemple concret

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
- Application d'une méthode à un cas concret où les participants sont mis en situation

Construire une communication convaincante et répondre aux objections et conclusion de la formation

- Traiter les différents types d'objections
- Bilan et conclusion de la formation.



Organisme de formation certifié
Qualiopi
Actions de formation.

Chiffres clés

Plus de **20 000** participants dans le monde entier depuis près de **20 ans**.

Pour **94%** des participants (*), la progression pédagogique de nos formations est adaptée à leur besoin.

98% des participants (*) considèrent que nos formateurs savent transmettre leur connaissance et leur expertise grâce à leur parcours professionnels,

Nos formations répondent aux objectifs (**) de **92%** des participants (*)

(*) période Avril 2023 – Juillet 2024

(**) utilité du contenu pour progresser et satisfaction globale de la formation