

Commerce, vente, relation client

À l'issue de la formation, les participants seront en mesure de renforcer significativement leurs compétences relationnelles, d'appréhender les attentes spécifiques de la clientèle, de superviser avec efficacité leurs relations, de consolider le lien avec les clients, d'optimiser judicieusement leur temps, tout en se concentrant sur le développement de leur dimension personnelle pour garantir des interactions efficaces et positives.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Développer ses compétences relationnelles**
- Comprendre les attentes de la clientèle**
- Encadrer sa relation clientèle**
- Recréer / renforcer le lien avec le client**
- Optimiser son temps**

## Programme de la formation

### Module 1 - Développement des Compétences Relationnelles

Principes de communication efficace.

Techniques d'écoute active et de reformulation.

Développement de l'empathie.

Gestion des conflits et résolution proactive.

### Module 2 - Accompagnement Client Personnalisé

Accueil personnalisé et accompagnement.

Avoir le contrôle de l'entretien de l'arrivée du client jusqu'à son départ.

Gestion des profils clients diversifiés.

### Module 3 - Gestion des Retours et des Situations Délicates

Gestion professionnelle des retours et des réclamations.

Approche constructive des situations délicates.

### Module 4 - Optimisation du Temps et Productivité

Techniques de priorisation des tâches.

Utilisation d'outils de gestion du temps.

Automatisation des processus répétitifs.

### Module 5 - Dimension Personnelle et Gestion du Stress

Renforcer la connaissance de soi pour une meilleure maîtrise.

Gérer son stress et sa motivation



#### Public concerné

Toute personne amenée à être en lien avec la clientèle.  
Boulanger, pâtissier, employé polyvalent, personnel de vente.



#### Prérequis apprenants

Aucun prérequis n'est exigé.  
Un test de positionnement sera établi en début de formation.



#### Modalités, lieux et accessibilité

En présentiel dans votre entreprise.  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap après entretien avec l'organisme de formation.



#### Durée

2 jours - 14 heures



#### Nombre de stagiaires (min. et max.)

1 à 8 participants

#### Formateur

Il ou elle apporte la théorie et la pratique, transmet les bons gestes et évalue les acquis

# Gestion Relationnelle Client

Commerce, vente, relation client



## Méthodes Pédagogiques

Active  
Participative

## Moyens pédagogiques

Echanges d'expériences,  
Études de cas,  
Travaux individuels ou par  
groupe avec mise en situation.

## Outils pédagogiques

Extranet personnalisé,  
Livret de formation.

## Documents remis

Livret pédagogique, fiches  
pratiques disponible dans  
l'extranet personnel de  
l'apprenant

## Tarifs

Sur devis après entretien.

## Dates de formation / délai d'accès :

Une réponse sera apportée sous 2 semaines pour définir une date.  
Si la prise en charge se fait par un OPCO : mise en place sous 5 semaines après  
le dépôt du dossier auprès du l'organisme financeur  
Si le financement se fait directement auprès de l'organisme de formation : dès  
que possible suivant la disponibilité du formateur.

## Dispositifs d'évaluations des stagiaires :

Évaluation formative(par mise en situation) tout au long de la formation et tests

- évaluation de pré formation et évaluation des connaissances techniques
- évaluation formative par mise en situation par la construction de PDC
- questionnaire de satisfaction de fin formation
- questionnaire à froid soumis sous format électronique 3 mois après la formation.

## Validation:

La présence active tout au long de la formation et l'évaluation formative donnera lieu à  
une attestation de fin de formation et/ou un certificat de réalisation.

## Profil des formateurs:

Notre équipe pédagogique est constituée de professionnels chevronnés, experts dans leurs domaines respectifs.  
Ils ou elles apportent la théorie et la pratique, transmettent les bons gestes et évaluent les acquis.

## Indicateur de résultats:

Pas de formation réalisée en 2023.

Création du programme  
V1/03-01-2024



Étant dans une démarche écoresponsable, E'NOV Formation privilégie le format  
numérique de tous les documents.

Cette formation vous est proposée par :  
**SARL E'NOV Formation au capital de 10 000€ -**

SIREN 980640908 - NDA 75470177247

contact@e-novformation.fr  
06 29 80 17 02