



# GESTION DE LA RELATION CLIENT

## Formation certifiante

### OBJECTIFS

*Être capable de :*

- Accueillir, informer et orienter le client
- Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité
- Conseiller un client
- Prendre en charge les clients
- Découvrir les besoins et motivations des clients
- Poser des questions adaptées aux besoins des clients
- Pratiquer l'écoute active
- Présenter les produits
- Argumenter sur les caractéristiques des produits
- Répondre aux objections
- Conclure des ventes

### CONTENU DE LA FORMATION

*Le contenu peut être adapté au public formé*

#### L'ACCUEIL CLIENT

- Les techniques d'accueil
- La communication

#### LA RECLAMATION CLIENT

- Les types de réclamation
- Les causes de réclamation
- Les étapes à suivre pour gérer une réclamation client
- Le suivi des réclamations client

#### LES ETAPES DE LA VENTE

- La prise de contact
- La recherche de besoins
- La présentation et l'argumentation
- Les objections
- La conclusion de la vente et les ventes additionnelles
- La prise de congé et l'encaissement
- La fidélisation

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

*Les modalités peuvent être adaptées au public formé*

- Séances à distance tutorées par un chargé de suivi (F/H)
- Mise en situation pratique
- Travaux en autonomie

### MODALITÉS TECHNIQUES

- Modules de formation et ressources pédagogiques en ligne accessibles sur notre plateforme (connexion internet requise)

## CERTIFICATIONS

Attestation de fin de formation

## ÉVALUATIONS

Evaluation du déroulement de l'action  
Evaluation des acquis de la formation

## PRÉ REQUIS

Maîtriser les savoirs de base

## PUBLIC VISÉ

Tout public  
Ouverte aux personnes en situation de handicap

## Modalités Pratiques

### LIEU DE LA FORMATION

A distance

### DATES DE LA FORMATION

Entrées et sorties permanentes

### DURÉE DE LA FORMATION

7 h

### COÛT PÉDAGOGIQUE

Prix : 245€  
Possibilité de financement par le CPF (Compte Personnel de Formation)

### MODALITÉS D'INSCRIPTION

Prise de contact avec IFCDIS par  
- Téléphone : 05 62 14 45 67  
- Mail : [contact@ifcdis.fr](mailto:contact@ifcdis.fr)  
- Site Internet : [www.ifcdis.fr](http://www.ifcdis.fr)