



## Gérer la relation client

Relation commerciale pour non commerciaux:  
communiquer et fidéliser

2 jours (14h) – Fondamentaux – Réf. RC12



### Gérer la relation client

Relation commerciale  
pour non commerciaux:  
communiquer et fidéliser

Passeport PAA©

paaformation

Programme de Formation Active

Passeport individuel PAA©

Vente & relation client

### Objectifs

- Développer des réflexes d'écoute active
- Gérer des situations difficiles

### A qui s'adresse cette formation ?

- Collaborateurs non commerciaux en contact client
- Toute personne en position de relation client en interne

### Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Répondre efficacement aux motivations d'un client et gérer les situations délicates : demandes, tensions, conflits...

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Adopter une attitude positive et une communication claire dans sa relation client
- Etablir une relation saine pour fidéliser le client



Vidéos PAA© dans cette formation

### Programme

#### AMELIORER LA RELATION à SOI et à L'AUTRE

- Identifier les positions de vie dans la relation à l'autre
- Les modes de comportements et de communication associés

#### COMPRENDRE ET REpondre AUX MOTIVATIONS CLIENT

- Décrypter les motivations de l'autre
- Écouter et prendre en compte les attentes liées aux motivations

#### ADOPTER UNE COMMUNICATION CLAIRE

- Repérer et utiliser les canaux de communication
- Distinguer faits, opinions et sentiments

#### IDENTIFIER ET EVITER LES COMPORTEMENTS BARRAGES

- Repérer les transactions Parent Adulte Enfant (analyse transactionnelle)
- Engager une relation Adulte-Adulte

#### S'ENGAGER DANS UN CHANGEMENT DE POSTURE

- Savoir sortir d'une situation de conflit
- Formuler une demande de changement sans heurter (PDESC)

#### IDENTIFIER ET DEPASSER SES MESSAGES CONTRAIGNANTS

- Identifier ses propres messages contraignants pour entrer en communication
- Analyser et dépasser ses contraintes personnelles

#### INTEGRER UN FONCTIONNEMENT SOLUTION

- Passer d'un mode de fonctionnement problème à un mode solution
- Intégrer et pratiquer les étapes du mode solution

#### GAGNER EN AISANCE DE COMMUNICATION

- Améliorer son aisance relationnelle
- S'entraîner à gérer les situations difficiles