

C0153

2 JOURS

GESTION LOCATIVE ET ACTION SOCIALE POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTS

## LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

### ENJEUX

#### Structurer sa posture et perfectionner sa pratique de la relation client.

Savez-vous que les premiers mots et gestes sont primordiaux pour construire une relation client de qualité ? L'accueil, qu'il soit téléphonique ou physique, est la première image de votre organisme, votre vitrine. La qualité de la relation est indispensable pour rendre un service de qualité et attirer de nouveaux clients locataires.

### PUBLIC

Conseiller clientèle. Assistant commercial. Commercial. Tout salarié en contact avec la clientèle.

### OBJECTIFS

- › utiliser les méthodes, techniques et outils de communication efficaces adaptés aux situations professionnelles
- › analyser les différents styles de communication, les attitudes et postures favorisant une communication constructive
- › enrichir et améliorer ses pratiques professionnelles en matière de relation client.

### PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Une approche pragmatique qui permet de développer le sens client des collaborateurs. La formation s'appuie de manière concrète sur des situations réelles, vécues par les participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun.

### ANIMATION

Géraldine LAURENT, Consultante et formatrice spécialisée en management et conduite du changement.

### DATES CLASSE VIRTUELLE

2 et 3 juin 2025  
6 et 7 octobre 2025

### DÉROULÉ & CONTENU

1

AVANT

- À la rencontre de votre formateur
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

2

PENDANT - EN GROUPE

- Les enjeux de la relation clients et les attentes primordiales des clients
- Les fondamentaux en matière de communication
  - › comprendre le fonctionnement et les leviers de la communication
  - › identifier les 3 composantes de la communication : la communication verbale, non verbale, para-verbale
  - › les vecteurs de communication en face à face et au téléphone
- Les attitudes et comportements favorisant la communication
  - › les éléments à prendre en compte pour établir une communication constructive et efficace, savoir les repérer
  - › les différents styles de communication, connaître et comprendre son style de communication
- Les éléments clés d'une communication efficace
  - › les étapes à respecter lors d'un entretien client
  - › l'écoute active, questionnement, reformulation
  - › savoir conclure
  - › la gestion des situations de communication difficiles.

3

APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent

**PRIX NET : 1500 EUROS** - 14 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Patricia SIVAKUMAR - 06 64 41 09 26. [patricia.sivakumar@afpols.fr](mailto:patricia.sivakumar@afpols.fr)

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. [referenthandicap@afpols.fr](mailto:referenthandicap@afpols.fr)