

# Etre acteur de la relation client

2 jours

*Comment assurer un service efficace respectant à la fois nos contraintes et les attentes du client interne ou externe ?*

*Comment réagir face à l'insatisfaction de celui-ci et les tensions qui en découlent ?*

*Comment préserver l'efficacité de la prise en charge d'un problème lorsque l'urgence commande une action rapide ?*

*Ce stage est une réponse à ces questions en permettant à chacun de mobiliser ses ressources au plan technique tout en développant des comportements adaptés aux situations et aux interlocuteurs rencontrés.*

## Personnes concernées

Toute personne ayant à résoudre des problèmes dans le cadre de prestations délivrées à un client interne ou externe.

## Objectifs

Etre en mesure de :

- **Mettre en œuvre une démarche structurée de résolution de problème** dans des situations caractérisées par leur urgence et/ou la pression des interlocuteurs concernés
- **Développer une attitude constructive** permettant de prévenir les litiges et de traiter ceux-ci lorsqu'ils surviennent

## Contenu

- **Maîtriser la méthodologie de traitement de problème** : formuler le problème, identifier les causes, rechercher les solutions- savoir associer le client à la résolution de son problème
- **Savoir vendre une préconisation ou une solution**
- **Mettre en œuvre des attitudes adaptées** en situation d'urgence ou de tensions avec le client interne ou externe
- **Prendre conscience de ses réactions** face à l'imprévu et de son potentiel personnel d'adaptation
- **Surmonter ses blocages personnels** : travailler la confiance en soi et la capacité de s'affirmer
- **Faire face aux comportements négatifs** : critiques, agressivité, mise en cause, conflits
- **Savoir sortir d'une logique de rapport de force** pour évoluer vers une logique d'échange avec le client interne ou externe

## Particularités pédagogiques

Avant la formation : Préparation du stagiaire à partir d'un document de travail recensant des situations à problèmes et des points de progrès

Pendant la formation : Tests et questionnaires d'auto-diagnostic  
Exercices avec vidéo et traitement de situations réelles  
Conseils et recommandations  
Mise au point d'un programme d'action individuel

## Modes de diffusion

- **Stage sur mesure**
- **Atelier pour groupe restreint**

**Contact :**  
**01 40 20 04 09**  
info@pragma-consultants.fr