

# GESTION DES RELATIONS CLIENTS

2 jours

## OBJECTIFS

- Comprendre les attentes et les besoins des clients.
- Développer des compétences de communication adaptées aux différentes typologies de clients.
- Gérer efficacement les situations difficiles et les réclamations.
- Fidéliser les clients en construisant une relation de confiance durable.
- Valoriser l'image de l'entreprise à travers une relation client de qualité.

## MÉTHODOLOGIE

- Alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Études de cas réels d'entreprises.
- Travaux de groupe et ateliers collaboratifs.
- Élaboration d'un plan d'action individuel.

## CIBLE

- Commerciaux et responsables de clientèle.
- Agents de service après-vente (SAV).
- Collaborateurs en contact direct avec les clients (front office, call center).
- Managers en charge de la satisfaction client.

## PRÉREQUIS

- Aucun prérequis pour suivre cette formation.