



## Formation « Réussir la relation avec le client »

### Définition de l'action :

Avoir toutes les clés en main pour réussir les relations clients.

### Objectifs :

- Comprendre le mécanisme de la satisfaction du client.
- Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent les clients.
- Développer une qualité de contact qui fait la différence.
- Développer une écoute active et empathique.
- Gagner en capacité d'influence.
- Susciter la confiance du client.

### Profil :

Toute personne en contact direct ou indirect avec le client.

**Pré requis :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### Moyens pédagogiques et modalités d'évaluation :

- Support PPT /Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situations pratiques à partir d'études de cas
- Travaux réalisés en animation de groupe

**Durée :** 2 jours (14 heures)

### Groupe :

12 personnes

**Accessibilité :** Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

**Dates et lieux :** A définir

**Formatrice :** Elodie TAMBORINI

**Contact :** [elodie@gtformations.com](mailto:elodie@gtformations.com)

**Tarif :** Consulter notre site internet [www.gtformations.com](http://www.gtformations.com)