



CATALOGUE DE FORMATION

La relation client





LES PARTICIPANTS

Le stagiaire est maître de son apprentissage. Quelque soit son parcours, il est sollicité collectivement et monte en compétence sereinement. L'aspect opérationnel des formations lui permet de se projeter rapidement.

LES MOYENS

Toutes les conditions sont réunies pour faciliter l'acquisition (logistique, ambiance, matériel). Les outils de pédagogie active rythment la session et le contenu, actualisé chaque année, est agrémenté d'exemples concrets.

L'AGILITÉ

La catalogue met en avant quelques formations mais un programme peut être établi sur mesure, quelque soit le secteur d'activité, pour répondre au plus près à vos besoins et spécificités en tenant compte de vos contraintes.

POUR MOI, LA RELATION CLIENT C'EST QUOI ?

Cyrielle Byczek, Formatrice

Je peux parler des heures de ce sujet, écrire quelques lignes est un exercice difficile... Pour moi la relation client commence par la considération, la connaissance et la compréhension de ses clients, mais ça va bien plus loin !
La Relation client, c'est la relation qu'on crée, que l'on développe et que l'on entretient avec chaque client, c'est l'aimer, vouloir lui offrir une véritable expérience !
Au delà de l'aspect relationnel, il y a une dimension économique... Sans client, pas d'activité ! Il doit donc être au coeur de l'entreprise : par l'organisation, le management et la vision.

Il existe de nombreuses notions et des outils efficaces, à s'approprier pour les adapter à son organisation, mais attention à ne pas perdre de vue qu'un relationnel, ça se vit !

ET POUR VOUS ?



MyElisa photographie

Dans ce catalogue, vous trouverez les programmes correspondants aux demandes les plus fréquentes. Il s'agit de formation courtes allant de 1 à 3 jours, pour un maximum de 12 participants.

En intra, les exemples et exercices sont adaptés à l'activité de l'entreprise et aux spécificités des stagiaires. Toutes les formations sont accessibles aux personnes en situations de handicap (doit être mentionné lors de l'inscription).

Les sessions de formations sont organisées régulièrement (partir de 4 participants en inter et aux dates souhaitées en intra).

Pour toute situation de handicap, le référent handicap de l'organisme est à votre écoute.

Si vous souhaitez suivre une de nos formations, vous pouvez prendre contact avec le référent dès maintenant. Un temps d'échange autour de vos besoins sera organisé. Il est important de préciser toute situation de handicap au plus tard au moment de la demande d'inscription afin de garantir la mise en place des conditions adéquates.

Je me tiens à votre disposition pour plus d'information,
Bonne lecture

06.93.62.88.37 contact@cyrielleb.com

RELATION CLIENT

NIVEAU 1 : ADOPTER LE "PENSER CLIENT"

La relation client est un enjeu stratégique pour l'entreprise, au-delà de créer les conditions de la satisfaction, elle impacte directement l'image de la société.

Cette formation permet de découvrir (ou redécouvrir) les enjeux de la relation client et d'adopter de nouveaux comportements favorables au développement de votre organisation.

VOTRE PROGRAMME

Les enjeux de la Relation Client

- La RC comme vecteur d'image de l'entreprise
- Les différents acteurs au sein d'une organisation
- L'enjeu économique

Analyse de situation et activité en binôme

Les fondamentaux de la Relation Client

- Distinction entre besoins/attentes/motivations et freins
- Les points clefs de ma relation avec le client
- Satisfaction Versus Fidélisation

Brainstorming et exercice d'analogie

Développez votre talent relationnel

- Se positionner en client
- Qu'est-ce que l'écoute Active ?
- Prendre le temps et vivre le relationnel

"Je suis moi-même client" et mise en situation par petit groupe

Insatisfaction et retours client

- Répondre aux besoins client
- Réagir face aux clients "difficiles"
- Trouver des solutions rapides et à plus long termes

Jeu des 7 consultants et autodiagnostic

OBJECTIFS

- Décrire et intégrer les enjeux de la relation client
- Adopter une posture orientée client, en toute confiance
- Traiter les insatisfactions clients et valoriser l'image de l'entreprise



PUBLIC ET PREREQUIS

Cette formation s'adresse à toutes personnes en contact avec la clientèle, directement ou indirectement.

Aucun prérequis n'est nécessaire.

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap, notre référent est à votre écoute (doit être précisé à l'inscription)

LE MOT DU FORMATEUR

Je m'appelle Cyrielle Byczek, je suis consultante en développement commercial et relation client. La formation est un élément complémentaire au métier de conseil et d'accompagnement, pour apporter des outils et des méthodes au plus grand nombre.

Ce sont 12 années d'expériences variées que je mets à profit pour apporter une dimension très opérationnelle à mes formations.

Le but est bien de pouvoir mettre en pratique les notions acquises lors du parcours, dans le quotidien, et ce dès la fin de la formation.

Contact : 06.93.62.88.37
contact@cyrielleb.com



Durée : 3 jours (21 heures)

Lieu : Dans tout l'Océan Indien

Modalités : présentiel / groupe de 4 à 12 participants

Tarif : différentes modalités de financement possibles -Inter et Intra entreprises : nous consulter

CÔTÉ PRATIQUE

Suivi, évaluation et sanction :

Diagnostic préalable des participants, suivi et évaluation tout au long de la formation, feuilles de présence émargées par 1/2 journée et attestation de fin de formation.

Moyens pédagogiques et techniques :

Exercices et ateliers pédagogiques, quizz, mises en situation, aide audiovisuelle, documents supports, étude de cas, retours d'expérience. Le matériel utilisé est régulièrement actualisé.

Modalités d'accès :

INTER : voir le calendrier - Inscriptions au plus tard 7 jours avant démarrage sous réserve de remplir le diagnostic préalable.

INTRA : validation du devis 2 mois avant le démarrage

LES POINTS FORTS

La pédagogie mise en œuvre est interactive, l'assimilation des notions se fait donc facilement, "sans douleur". L'implication du stagiaire dans les différents exercices et mises en pratique permet une visualisation concrète et adaptée à son contexte professionnel.

Les participants ne voient pas le temps passer !

RELATION CLIENT

NIVEAU 2 : DU SERVICE À L'EXPÉRIENCE CLIENT

L'un des principaux défis de la relation client pour l'entreprise est de savoir s'adapter et évoluer constamment afin d'offrir toujours mieux à ses clients.

Cette formation permet de consolider les bases d'un service client de qualité et d'aller plus loin pour faire vivre à son client une véritable expérience.

VOTRE PROGRAMME

Les incontournables du service client

- Les éléments d'un bon accueil
 - Connaître son offre
 - Tous ambassadeurs de l'entreprise
- Brainstorming et test sur le cas de son entreprise*

Qu'est-ce que l'expérience client ?

- Principes et définitions
 - Les tendances clients
 - Les 5 sens en éveil
- Quizz en équipe et exercice autour des 5 sens*

Les différents points de contact

- Le client omnicanal
 - Les typologies de parcours clients
 - Autodiagnostic et analyse
- Parcours client et autodiagnostic : cas de l'entreprise*

Les réclamations client

- La méthode DESC
 - Distinction entre critique, réclamation et incivilité
 - Consolider sa posture en prenant soin des interlocuteurs
- Mises en situation et jeu de rôles*



OBJECTIFS

- Créer les conditions d'une expérience client réussie
- Distinguer les différents points de contact et étapes du parcours client
- Résoudre les litiges client avec aisance et efficacité



PUBLIC ET PREREQUIS

Cette formation s'adresse à toutes personnes en contact avec la clientèle, directement ou indirectement.

Aucun prérequis n'est nécessaire.

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap, notre référent est à votre écoute (doit être précisé à l'inscription)

LE MOT DU FORMATEUR

Je m'appelle Cyrielle Byczek, je suis consultante en développement commercial et relation client. La formation est un élément complémentaire au métier de conseil et d'accompagnement, pour apporter des outils et des méthodes au plus grand nombre.

Ce sont 12 années d'expériences variées que je mets à profit pour apporter une dimension très opérationnelle à mes formations.

Le but est bien de pouvoir mettre en pratique les notions acquises lors du parcours, dans le quotidien, et ce dès la fin de la formation.

Contact : 06.93.62.88.37
contact@cyrielleb.com



Durée : 3 jours (21 heures)

Lieu : Dans tout l'Océan Indien

Modalités : présentiel / groupe de 4 à 12 participants

Tarif : différentes modalités de financement possibles -Inter et Intra entreprises : nous consulter

CÔTÉ PRATIQUE

Suivi, évaluation et sanction :

Diagnostic préalable des participants, suivi et évaluation tout au long de la formation, feuilles de présence émargées par 1/2 journée et attestation de fin de formation.

Moyens pédagogiques et techniques :

Exercices et ateliers pédagogiques, quizz, mises en situation, aide audiovisuelle, documents supports, étude de cas, retours d'expérience. Le matériel utilisé est régulièrement actualisé.

Modalités d'accès :

INTER : voir le calendrier - Inscriptions au plus tard 7 jours avant démarrage sous réserve de remplir le diagnostic préalable.

INTRA : validation du devis 2 mois avant le démarrage



LES POINTS FORTS

La pédagogie mise en œuvre est interactive, chaque stagiaire est impliqué dans les exercices et s'approprie les notions pour les appliquer à son entreprise. A la fin de la formation, c'est avec un nouveau point de vue qu'il aborde sa relation avec les clients.

Les participants ne voient pas le temps passer !

RELATION CLIENT

NIVEAU 3 : PRISE DE HAUTEUR SUR LA RELATION CLIENT

La relation client nécessite l'adhésion de tous. Plus qu'une discipline, c'est un mode de pensée qui permet à l'entreprise de se différencier face à son environnement.

Cette formation permet de prendre du recul sur sa relation avec le client (ou celle de l'entreprise) et de mettre en place des actions pour la pérenniser.

VOTRE PROGRAMME

Une offre, un environnement

- Les différents acteurs de la RC
- Les éléments constitutifs de l'offre proposée
- La connaissance de son environnement
Exercice d'analogie et autodiagnostic

Le client au coeur du système

- Les fondamentaux de l'expérience client
- Le cycle de vie du client
- Le comité client
Quizz et Brainstorming

Faire vivre la culture client

- Renforcement des compétences
- Les ressources individuelles et collectives
- 3 outils clefs
Panorama de son équipe et mise en pratique en binôme

Les Insatisfactions client

- Ecoute et suivi des réclamations
- Les indicateurs de performance
- Intégration de nouvelles pratiques
Création d'un dashboard et entraînement collectif



OBJECTIFS

- Cerner l'environnement connu du client
- Pratiquer et transmettre la culture client au sein de son entreprise
- Installer une gestion efficace des insatisfactions client



PUBLIC ET PREREQUIS

Cette formation s'adresse à toutes personnes en contact avec la clientèle, directement ou indirectement.
Le participant doit bénéficier d'une expérience solide en lien avec la RC.

Aucun prérequis n'est nécessaire.

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap, notre référent est à votre écoute (doit être précisé à l'inscription)

LE MOT DU FORMATEUR

Je m'appelle Cyrielle Byczek, je suis consultante en développement commercial et relation client. La formation est un élément complémentaire au métier de conseil et d'accompagnement, pour apporter des outils et des méthodes au plus grand nombre. Ce sont 12 années d'expériences variées que je mets à profit pour apporter une dimension très opérationnelle à mes formations. Le but est bien de pouvoir mettre en pratique les notions acquises lors du parcours, dans le quotidien, et ce dès la fin de la formation.

Contact : 06.93.62.88.37
contact@cyrielleb.com



Durée : 3 jours (21 heures)

Lieu : Dans tout l'Océan Indien

Modalités : présentiel / groupe de 4 à 12 participants

Tarif : différentes modalités de financement possibles -Inter et Intra entreprises : nous consulter

CÔTÉ PRATIQUE

Suivi, évaluation et sanction :

Diagnostic préalable des participants, suivi et évaluation tout au long de la formation, feuilles de présence émargées par 1/2 journée et attestation de fin de formation.

Moyens pédagogiques et techniques :

Exercices et ateliers pédagogiques, quizz, mises en situation, aide audiovisuelle, documents supports, étude de cas, retours d'expérience. Le matériel utilisé est régulièrement actualisé.

Modalités d'accès :

INTER : voir le calendrier - Inscriptions au plus tard 7 jours avant démarrage sous réserve de remplir le diagnostic préalable.

INTRA : validation du devis 2 mois avant le démarrage

LES POINTS FORTS

Interactive, la pédagogie mise en œuvre facilite l'assimilation et implique chaque stagiaire. Les exercices pratiques permettent une projection des futures actions adaptées à l'entreprise. Le stagiaire prend du recul sur sa relation avec le client pour mieux la développer.

Les participants ne voient pas le temps passer !

RELATION CLIENT

LES FORMATS COURTS = PROGRAMME AU CHOIX

La relation client est un enjeu stratégique pour l'entreprise. Au coeur de son fonctionnement, chacun contribue à l'expérience du client et à l'image de la société.

En abordant des sujets précis, les formations courtes permettent d'aborder l'essentiel et de cibler les besoins.

LES PROGRAMMES POSSIBLES

J'aime mon client - 1 jour

Les fondamentaux de la relation client.

Face aux retours clients - 1 jour

L'apport de solutions au client avec aisance

Expérience client, quesako ? - 1 jour

Découverte des éléments de l'expérience client

Dans la peau du client - 1 jour

Que perçoit le client ?

Gestion des réclamations - 1 jour

Que faire des remontées clients ?

Montée en professionnalisme - 1 jour

Comprendre les enjeux pour aller plus loin

Comportement consommateur - 1 jour

Vous saurez tout sur les clients...

Vivre l'expérience client - 10 heures + repas

Quand la formation devient l'expérience !



OBJECTIFS

Chaque journée poursuit des objectifs précis, merci de vous référer au programme souhaité.



Durée : 3 jours (21 heures)

Lieu : Dans tout l'Océan Indien

Modalités : présentiel / groupe de 4 à 12 participants

Tarif : différentes modalités de financement possibles -Inter et Intra entreprises : nous consulter

PUBLIC ET PREREQUIS

Ces formations s'adressent à toutes personnes en contact avec la clientèle, directement ou indirectement.

Aucun prérequis n'est nécessaire.

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap, notre référent est à votre écoute (doit être précisé à l'inscription)

CÔTÉ PRATIQUE

Suivi, évaluation et sanction :

Diagnostic préalable des participants, évaluation à mi-journée et en fin, feuilles de présence émargées par 1/2 journée et attestation de fin de formation.

Moyens pédagogiques et techniques :

Exercices et ateliers pédagogiques, quizz, mises en situation, aide audiovisuelle, documents supports, étude de cas, retours d'expérience. Le matériel utilisé est régulièrement actualisé.

Modalités d'accès :

INTER : voir le calendrier - Inscriptions au plus tard 7 jours avant démarrage sous réserve de remplir le diagnostic préalable.

INTRA : validation du devis 2 mois avant le démarrage

LE MOT DU FORMATEUR

Je m'appelle Cyrielle Byczek, je suis consultante en développement commercial et relation client. La formation est un élément complémentaire au métier de conseil et d'accompagnement, pour apporter des outils et des méthodes au plus grand nombre.

Ce sont 12 années d'expériences variées que je mets à profit pour apporter une dimension très opérationnelle à mes formations.

Le but est bien de pouvoir mettre en pratique les notions acquises lors du parcours, dans le quotidien, et ce dès la fin de la formation.

Contact : 06.93.62.88.37
contact@cyrielleb.com



LES POINTS FORTS

La pédagogie mise en œuvre est interactive, l'assimilation des notions en est donc facilitée. Le format court permet de sélectionner "à la carte" les priorités, tout en abordant le sujet suffisamment en profondeur (un seul sujet sur la journée).

Les participants ne voient pas le temps passer !

RELATION CLIENT

1 JOUR = 1 PROGRAMME AU CHOIX

J'AIME MON CLIENT

Objectif : Identifier ses propres comportements et leurs impacts sur la relation client

- Qu'est-ce qu'un client ?
- Distinction besoins / attentes / freins/ motivations
- Les moments clefs de ma RC
- Satisfaction VS fidélisation

"Je suis moi même client" et brainstorming



FACE AUX RETOURS CLIENT

Objectif : Classifier et traiter les insatisfactions avec sérénité

- Qu'est-ce que l'écoute active
- Réagir face aux clients difficiles
- Trouver des solutions rapides et à plus long terme
- Prendre le temps de vivre le relationnel

Exercice d'analogie et jeu des 7 consultants



EXPÉRIENCE CLIENT, QUESAKO ?

Objectif : Décrire et appliquer les principales composantes de l'expérience client

- Principes et définitions
- Le client omnicanal
- Les typologies de parcours clients
- Les 5 sens en éveil

Quizz en équipe et exercices autour des 5 sens

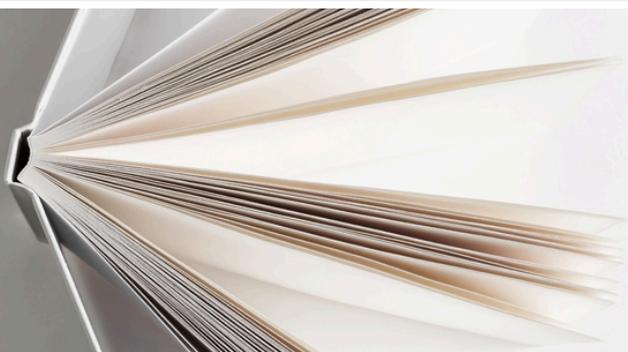


DANS LA PEAU DU CLIENT

Objectif : Analyser la vision du client pour mieux le satisfaire

- Je suis moi même client
- L'empathie map
- La perception de l'offre
- La connaissance de son environnement

Exercice en binôme et autodiagnostic : cas de l'entreprise

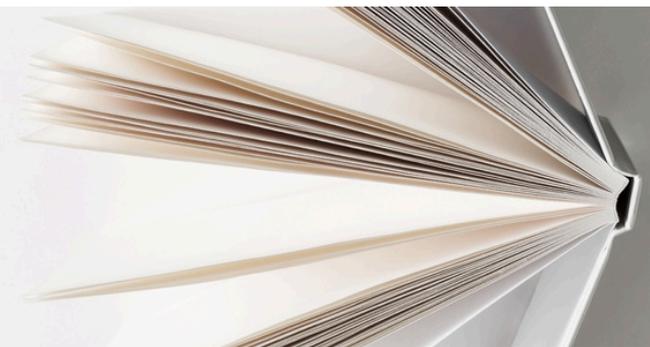


GESTION DES RÉCLAMATIONS

Objectif : Gérer avec efficacité et durabilité les remontées client

- Distinction entre critique, réclamation et incivilité
- La méthode DESC
- Suivi et indicateurs
- Intégration de nouvelles pratiques

Analyse de cas vécus et brainstorming



Durée : 1 jour (7 heures)

Lieu : Dans tout l'Océan Indien

Modalités : présentiel / groupe de 4 à 12 participants

Tarif : différentes modalités de financement possibles -Inter et Intra entreprises : nous consulter

Contact : 06.93.62.88.37

contact@cyrielleb.com



RELATION CLIENT

07/2024
07/2024

1 JOUR = 1 PROGRAMME AU CHOIX

MONTÉE EN PROFESSIONNALISME

Objectif : Décrire les enjeux de la relation client et valoriser l'entreprise

- Les enjeux de la relation client
- Les différents acteurs au sein de l'entreprise
- Satisfaction VS fidélisation
- Le "penser client"

Travaux en binôme et mise en situation



LE COMPORTEMENT CONSOMMATEUR

Objectif : Distinguer les comportements client pour mieux répondre à leurs attentes

- Les différents types de client
- Le client omnicanal
- Motivations et freins
- Distinction client /consommateur / utilisateur

Quizz et mise en réflexion collective



Durée : 1 jour (7 heures)

Lieu : Dans tout l'Océan Indien

Modalités : présentiel / groupe de 4 à 12 participants

Tarif : différentes modalités de financement possibles - Inter et Intra entreprises : nous consulter

Contact : 06.93.62.88.37

contact@cyrielleb.com



PREMIUM

VIVRE L'EXPERIENCE CLIENT

Objectif : Identifier et expérimenter les éléments constitutifs de l'expérience client

Quand la théorie, la pratique et l'expérimentation se mêlent, le résultat est décuplé ! Cette formation permet d'appréhender les notions mais aussi de les vivre afin de mieux les critiquer et les approprier à son environnement professionnel.

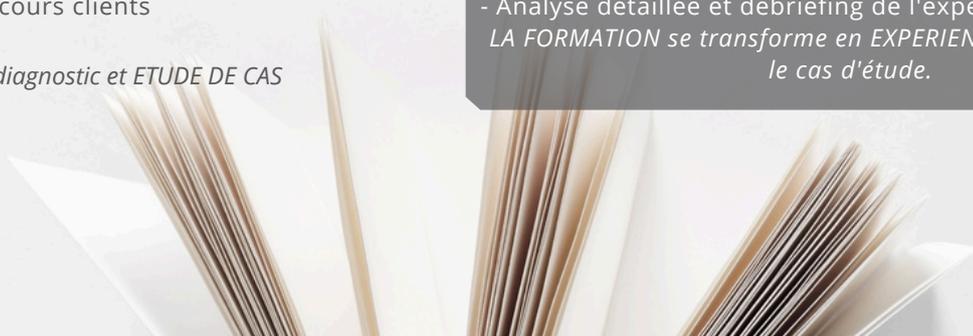
Votre programme:

- Principes et définitions de l'expérience client
- Satisfaction VS fidélisation
- Les différents points de contact et le client omnicanal
- Les typologies de parcours clients
- Les 5 sens en éveil

Brainstorming, autodiagnostic et ETUDE DE CAS

Déroulé:

- Mise en condition de l'expérience en amont de la formation
- Journée de formation "classique" avec une prise de repas en collectif
- Analyse détaillée et débriefing de l'expérience vécue
LA FORMATION se transforme en EXPERIENCE CLIENT et devient le cas d'étude.



Durée : 1,5 jours (10 heures) + repas

Lieu : Dans tout l'Océan Indien

Modalités : présentiel / groupe de 4 à 12 participants

Tarif : différentes modalités de financement possibles - Inter et Intra entreprises : nous consulter

Contact : 06.93.62.88.37

contact@cyrielleb.com

