

Finalité

« Maîtriser la relation client et s'adapter  
aux évolutions organisationnelles et technologiques »

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront en mesure de :

- **S'appuyer** sur les fondamentaux de la relation client à l'ère **du multicanal**,
- **Renforcer** leurs aptitudes en matière de **curiosité commerciale**, de rebond sur flux entrants et de structure d'entretien,
- **Oser négocier** face à des clients de plus en plus exigeants et informés,
- **Conquérir** de nouveaux clients en s'appuyant sur les techniques de **recommandation active**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Fixer ses axes de progrès** prioritaires par un Contrat de **Mise en Œuvre Individuel**
- **Se mettre en situation** et identifier ses axes de progrès prioritaires,
- **Mettre en commun et homogénéiser les bonnes pratiques**.

Modalités

Nous proposons un **parcours mixte (distanciel + présentiel)** mettant en avant des **méthodes pédagogiques ludiques et interactives**.

LE PARCOURS

2 étapes successives, en présentiel collectif puis en distanciel individuel

**Animation  
présentielle :**  
Dans vos locaux,  
sur 2 journées  
consécutives

**Animation  
distancielle :**  
Via nos licences  
Teams  
À J+30



**3 H 30 par  
module x 4**



**1 H 30 par  
apprenant**



**4 à 8  
participants**

**Accompagnement  
individuel**



**PRÉSENTIEL (En Salle – 2 x 7H)**

**DISTANCIEL SYNCHRONE (Coaching 1H30)**