

**VOUS SOUHAITEZ DEVENIR  
UN PROFESSIONNEL  
DE LA RELATION CLIENT ?**

# **LES COMPÉTENCES CLÉS**

**POUR SATISFAIRE ET FIDÉLISER VOS CLIENTS**

**JAWDA ADVISORY**

[info@jawda-advisory.com](mailto:info@jawda-advisory.com)

0661 737 037

## Contexte

Maintenir une image positive et une réputation solide de son entreprise repose, entre autres, sur des équipes qualifiées ayant des compétences bien précises. Des compétences qu'il faut impérativement acquérir et renforcer continuellement pour être apte à optimiser chaque interaction et offrir une expérience client marquante et mémorable.

## Audience cible

Tous les professionnels de la relation client, en contact direct ou indirect avec les clients.

## Objectifs

À l'issue de cette formation, vos équipes pourront :

- Saisir toute l'importance du service client dans l'optique de fidéliser votre clientèle.
- Identifier les compétences nécessaires pour offrir une expérience client remarquable.
- Découvrir les différents aspects de la communication non-verbale pour mieux optimiser leurs échanges.
- Acquérir les mécanismes de l'écoute active.
- Apprendre à poser les bonnes questions et cerner, ainsi, les besoins réels de vos clients.
- Prendre conscience de l'importance de l'empathie et comment la mettre en pratique.
- Définir les différentes étapes pour diffuser les émotions négatives des clients et pacifier les clients difficiles.
- Comprendre la portée des messages positifs et apprendre à reformuler des propos favorables.

## Compétences

Communication : Optimiser l'interaction avec le client à travers l'écoute active, le questionnement, l'empathie et la gestion optimale des conflits.

Professionalisme : Projeter une image rassurante et positive pour renforcer la loyauté du client et la réputation de l'entreprise en même temps.

Orientation client : Renforcer le management relationnel et assurer des échanges positifs à chaque interaction.

## Durée

3 jours