

L'excellence dans la relation client

DURÉE : 2 jours

%dh en présentiel | %dh distance

PRIX : 1190.00 € HT (1428.00 € TTC)



PARTICIPANTS

Collaborateurs en relation avec des clients, patients ou copropriétaires : cabinets d'expertise comptable, cabinets d'avocats, syndicats de copropriété, cabinets médicaux, sociétés de services. Personnels d'accueil, assistant(e)s, secrétaires médicales, gestionnaires de dossiers, managers.

PRÉREQUIS : Cette formation ne nécessite pas de prérequis techniques mais une expérience de la relation clients est préférable.



OBJECTIFS

- ▶ Adopter une posture qui installe la confiance.
- ▶ Adapter sa communication à chaque interlocuteur.
- ▶ Prévenir et traiter réclamations et situations délicates.
- ▶ Garantir une qualité de service constante.

PROGRAMME

Développer une posture relationnelle d'excellence

- Comprendre ce que le client juge : réactivité, clarté, fiabilité, considération, faute de pouvoir évaluer un bilan, une procédure, un diagnostic.
- Identifier les moments clés du parcours : premier appel, attente au comptoir ou en salle d'attente, suivi du dossier, facture.
- Concilier expertise et qualité relationnelle : professionnel, accessible et rassurant, à l'accueil, au téléphone, par écrit.
- Tenir des engagements réalistes : délai de rappel, accusé de réception, date annoncée pour un dossier ou un rendez-vous.

Personnaliser la relation et communiquer avec justesse

- Déceler les préoccupations implicites : l'inquiétude derrière une question de délai, la gêne derrière une question d'honoraires.
- Adapter son discours à l'interlocuteur : le pressé, l'inquiet, l'exigeant, le mécontent, le néophyte qui n'ose pas le dire.
- Rendre accessible une information complexe : écoute active, reformulation, traduction du jargon comptable, juridique, médical ou technique.
- Annoncer un délai, un refus, une contrainte : formulations diplomates, confidentialité au comptoir, au téléphone et par courriel.

Gérer les insatisfactions et les situations délicates

- Repérer les signaux d'insatisfaction : relances répétées, ton qui change, silence inhabituel, tiers mis en copie d'un courriel.
- Accueillir une réclamation sans se défendre : écouter, reconnaître le ressenti, clarifier les faits (erreur, honoraires, charges, facture contestée).
- Désamorcer les tensions face à un interlocuteur impatient ou agressif : à l'accueil, au téléphone, en assemblée générale.
- Proposer une solution réaliste et poser des limites : respect des procédures, équilibre émotionnel, relais vers le bon interlocuteur.

Ancrer durablement la qualité de service

- Assurer la continuité du service : transmissions fiables entre accueil, gestionnaires et experts, pour que le client ne répète pas sa demande.
- Prévenir les irritants : appel sans réponse, courriel sans suite, informations contradictoires, engagement non tenu.
- Tirer parti des retours clients : retour à chaud, avis en ligne, enseignements des réclamations, progrès mesurables.
- Définir des engagements individuels et collectifs : règles de réponse, suivi des dossiers, coordination de l'équipe.

Un test de positionnement
sera envoyé aux participants
en amont de la formation.

Tour de table pour
recueillir les attentes
des participants.

Moyens pédagogiques :
Support de cours - Exercices
pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis :
Réalisée en fin de formation
par un questionnaire.

Sanction de la formation :
Attestation de fin de formation



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans
votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : OQS

CLIQUEZ ICI

