



ACADEMIE DU  
**SERVICE**  
Expériences humaines et digitales

## LES ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENT

LA COLLECTION DE FORMATIONS DIGITALES  
DE L'ACADÉMIE DU SERVICE



- Les compétences essentielles de la relation client sont souvent négligées et leur maîtrise rarement évaluée lors d'une prise de fonction ou d'une mobilité.
- La prise de poste et l'intégration s'en trouvent immédiatement perturbées. Et dans la durée, les mauvaises pratiques s'installent et fragilisent la mise en place d'une Expérience Client ambitieuse.
- Les conséquences pour l'Expérience Client sont fortes : hétérogénéité des pratiques, insatisfaction client, non-qualité...
- Et quand l'Expérience Client devient un actif stratégique, les prises de risques et les approximations ne sont plus possibles.

**L'ambition des « Essentiels de la Relation Client » de l'Académie du Service est donc de donner à tout collaborateur la possibilité de maîtriser le socle fondamental des compétences de la Relation Client et à tout manager la capacité d'accompagner efficacement son équipe.**





# LES ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENT, C'EST QUOI ?

### DES FORMATION DIGITALES IMMERSIVES :

- Des grains pédagogiques courts et autonomes que chaque apprenant pourra suivre à son propre rythme ;
- Des situations issues des principaux secteurs d'activité (Assurance, Automobile, Commerce...);
- Des modules qui abordent tous les canaux de la relation client.

### UNE PÉDAGOGIE EXPÉRIENTIELLE, EN 3 PHASES :

1. **OBSERVER** une scène entre un professionnel et un client
2. **EXPÉRIMENTER** par le biais d'activités pédagogiques ludiques
3. **COMPRENDRE** grâce aux apports théoriques et aux synthèses

### POUR QUELS PUBLICS ?

- Tout professionnel engagé dans une relation client interne ou externe et souhaitant améliorer son efficacité relationnelle.
- Tout manager d'équipe en situation de relation de service.





## LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

(2h)



Quelle proposition exprime le mieux l'accueil ?  
Sélectionnez une proposition et cliquez sur SUITE.

3/3



Oui, bonjour ?



Bonjour. Je vous souhaite la bienvenue dans notre magasin où vous trouverez forcément votre bonheur. Laissez-moi vous aider.



Bonjour et bienvenue. En quoi puis-je vous être utile ?



## LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

(1h)



### Analyse de Coach

Dans cette scène, l'**impolitesse** du client est le résultat de son **stress**.  
Il s'agit donc de le rassurer en étant :

- **clair** sur le fond
- et **bienveillant** dans la forme.



## LES CLÉS DU SAVOIR-ÊTRE

(1h)

Selon vous, comment se sentent Alicia et Thibault ?  
Plusieurs réponses possibles.



Dans cet épisode, **Thibault** et **Alicia** partagent le même bureau et apparemment, aucun des deux ne peut sentir l'autre...



# 1

# LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre et intégrer les caractéristiques des comportements dominants dans la relation de service,
- Prendre conscience de ses propres comportements et de leur impact dans une situation de service,
- Maîtriser les bases d'une communication efficace,
- S'entraîner à être dans une relation client équilibrée, gagnant-gagnant,
- Renforcer ses connaissances et développer la culture de service.

### PROGRAMME :

#### DÉCODEZ VOS COMPORTEMENTS :

- Découverte des 3 comportements dominants dans la Relation Client : Désengagement, Évitement et Naturel.

#### DÉVELOPPEZ VOTRE TALENT RELATIONNEL :

- Les registres de communication : la gestuelle, la voix, les mots.
- L'écoute active : la qualité de présence, le questionnement, la reformulation.
- Prise de conscience de la manière dont nos mots, notre voix et nos gestes impactent la communication.

#### RÉUSSISSEZ L'EXPÉRIENCE CLIENT :

- La rencontre : une relation équilibrée, gagnant-gagnant



Quelle proposition exprime le mieux l'accueil ?  
Sélectionnez une proposition et cliquez sur SUITE.

3/3



# 2

## LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Analyser et identifier les origines des situations difficiles afin d'être proactif dans la relation,
- Atténuer les émotions des clients dans les situations sensibles,
- Analyser ses propres attitudes et émotions lors des gestions de situations difficiles,
- Utiliser des techniques de résolution de situations sensibles « gagnant – gagnant ».

### PROGRAMME :

#### QU'EST-CE QU'UNE SITUATION DIFFICILE ?

- S'interroger sur ce qui est vécu comme "situation difficile"
- Savoir distinguer la critique constructive, la réclamation et l'incivilité

#### DE LA SITUATION DIFFICILE AU CONFLIT :

- Comprendre les déclencheurs des situations difficiles
- Intégrer le rôle des émotions dans le processus qui mène de la situation difficile au conflit

#### LES MODES DE COMMUNICATION EN SITUATION DE CONFLIT :

- Reconnaître les comportements refuges inefficaces (manipulation, passivité, agressivité) et comprendre leur impact dans la relation
- Découvrir l'assertivité et comprendre son impact dans la relation

#### ADOPTER UNE POSTURE CONSTRUCTIVE :

- S'affirmer tout en prenant soin de la relation avec ses interlocuteurs
- Maîtriser la méthode DESC



### Analyse de Coach +

« Dans cette scène, l'**impolitesse** du client est le résultat de son **stress**. »

Il s'agit donc de le rassurer en étant :

- **clair** sur le fond
- et **bienveillant** dans la forme.

An illustration of a coach in a blue uniform talking to a client in a grey suit. The coach is holding a clipboard and looking at the client, who has a stressed expression.

# 3

## LES CLÉS DU SAVOIR-ÊTRE

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Évoluer dans sa vie professionnelle avec plus d'aisance et de confiance,
- Savoir valoriser son image,
- Développer des relations positives avec ses clients et ses collègues.

### PROGRAMME :

#### ADOPTER LA BONNE POSTURE :

- Comprendre ce qui définit notre posture | Adopter la posture la plus juste et qui nous ressemble

#### MAÎTRISER SON APPARENCE :

- Comprendre comment notre style impacte la relation à l'autre | Renvoyer l'image la plus positive de vous-même

#### SOIGNER SON HYGIÈNE :

- Adopter les bons gestes d'hygiène pour se sentir bien et respecter le confort de son entourage

#### ACCUEILLIR ET SE PRÉSENTER :

- Accueillir un interlocuteur que vous rencontrez pour la première fois | Se présenter en créant le lien et en suscitant l'intérêt

#### FAIRE PATIENTER :

- Rendre agréable l'attente de ses interlocuteurs en soignant l'environnement et la communication

#### ACCOMPAGNER ET PRÉSENTER QUELQU'UN :

- Accompagner son interlocuteur dans ses déplacements | Présenter deux personnes l'une à l'autre

#### CHOISIR SES MOTS :

- Connaître les mots à éviter dans la relation de service | Acquérir des repères linguistiques pour communiquer positivement

#### PRENDRE CONGÉ :

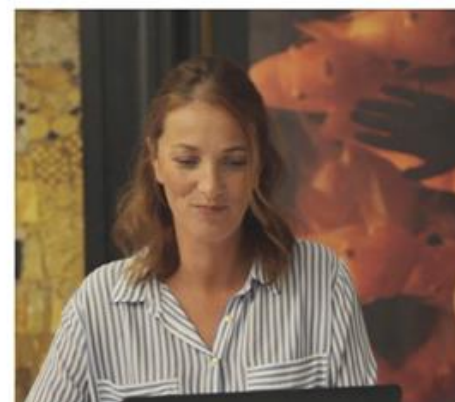
- Conclure un échange et prendre congé en laissant une image positive et réussie de la relation

Selon vous, comment se sentent Alicia et Thibault ?

Plusieurs réponses possibles.



Dans cet épisode, **Thibault** et **Alicia** partagent le même bureau et apparemment, aucun des deux ne peut sentir l'autre...





# LES ESSENTIELS DE LA RELATION CLIENT, ÇA COÛTE COMBIEN ?

## COÛT PAR MODULE DIGITAL PAR APPRENANT ET PAR AN

- Les Fondamentaux de la Relation Client(2h) : 118 euros HT
- La Gestion des situations difficile(1h) : 59 euros HT
- Les Clés du Savoir-être (1h) : 59 euros HT

## COÛT DE LA LICENCE EN FONCTION DU NOMBRE D'APPRENANTS

Nombre utilisateurs	Module 2 heures	Module 1 heure
> 200 utilisateurs	118 €	59 €
201 > 500	106,20 €	53,10 €
501 > 1 000	100,30 €	50,15 €
1 001 > 2 000	88,50 €	44,25 €
+ de 2 000	59,00 €	29,50 €

## CE PRIX INCLUT :

- La création d'un espace dédié dans le Campus Digital Académie du Service
- La création des profils et accès des apprenants
- L'accès au module via un accès personnalisé et sécurisé
- Une assistance
- Les datas apprenants (connexion effective, complétion des modules...)

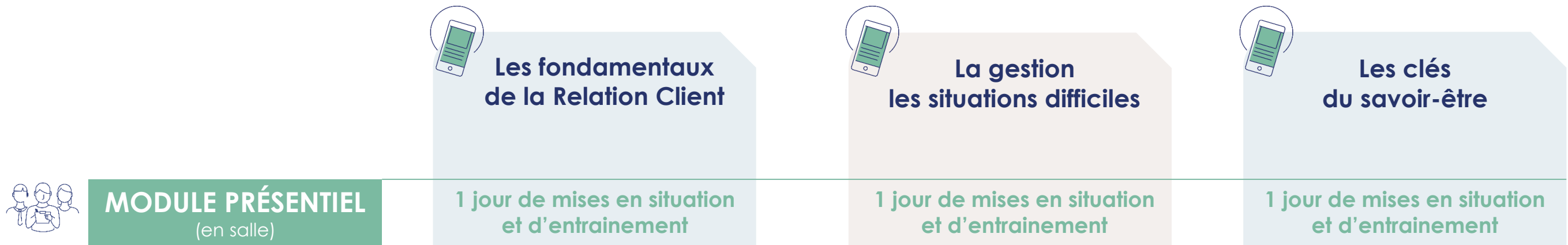




POUR ALLER PLUS LOIN...

## POUR ALLER PLUS LOIN | UNE JOURNÉE DE FORMATION PRÉSENTIELLE (EN OPTION)

Chaque module digital peut être complété par une journée de formation présentielle et vous permettre ainsi de vous entraîner et de renforcer vos compétences acquises en digital.





ACADEMIE DU  
SERVICE

[www.academieduservice.com](http://www.academieduservice.com)  
[www.symetriedesattentions.com](http://www.symetriedesattentions.com)

 87 Boulevard Haussmann - 75008 Paris

 01 80 05 18 04

 [contact@academieduservice.com](mailto:contact@academieduservice.com)

 @AcademieService

 Académie du Service

 Académie du Service