

obe^a



LUNDI 15 DECEMBRE 2025

www.obe.fr

Les règles d'or de la relation client

OBJECTIFS

- S'approprier les fondamentaux de la relation client
- Savoir prendre en charge un client afin d'inscrire la relation dans la durée

PUBLIC

Tout public en relation avec des clients

PROGRAMME

1- Les fondamentaux de la relation client

- Les notions de client et de service client
- Les différents types de clients et leurs spécificités
- Les caractéristiques de la relation client

2- Développer un esprit de service client

- Identifier les enjeux et objectifs
- Mettre en place une relation de proximité avec les clients
- L'organisation tournée client : quels impacts sur les modes de communication ?
- Incrire la relation dans le temps et fidéliser les clients

3- Communiquer efficacement avec les clients

- Optimiser ses contacts afin de créer une relation personnelle
- Etre à l'écoute pour anticiper et répondre à ses besoins
- Sécuriser le client et le prendre en charge

4- Gérer les relations difficiles avec les clients

- Prendre en charge une insatisfaction client
- Etre force de proposition pour ne pas laisser une réclamation sans réponse
- Savoir présenter ses arguments et les faire valoir
- Savoir dire non en l'argumentant
- Incrire la relation dans une logique gagnant-gagnant

TOUTES LES SESSIONS