soprotec
conseil et formation

FICHE DE FORMATION
Réf. 56 · 11.2026

COMMUNICATION

Gestion de la relation-client.

Aujourd'hui, managers et collaborateurs sont en interactions permanentes avec leurs clients. La communication est un des atouts commerciaux et de création de valeur certainement le plus important. Aussi, être un *acteur du service rendu au client* devient un enjeu crucial pour les collaborateurs de l'entreprise, qu'ils soient ou non en contact direct avec le client. Tous doivent être mobilisés et doivent s'engager dans la recherche de la satisfaction du client.

DURÉE	EN ENTREPRISE	LIEU	PRÉREQUIS
1 jour	**CHF 2'400.–** Forfait pour le groupe	**Chez vous ou à Carouge** Dans vos locaux ou dans nos salles	**Aucun**

Programme

- Comprendre le rôle et les enjeux dans la qualité du **service**.
- Pratiquer l'état d'esprit orienté **client**.
- Trouver les mots justes et faire face positivement aux clients dans les situations de stress.
- Traiter les situations de litiges mettant en jeu la relation entre l'entreprise et le client.
- Renforcer leur aisance et la qualité de leur communication.
- Maîtriser les bons réflexes téléphoniques.

Pour qui ?

Toute personne ressentant le besoin d'acquérir des outils pour gérer la relation-client de manière optimale.

Méthode

- Auto-évaluation
- Courts exposés théoriques
- Utilisation de techniques éprouvées en matière de relation-client
- Jeux de rôle
- Exercices en sous-groupe