



# 2100

## Service clients

2 heures

### Objectifs pédagogiques

- Développer le sens des affaires par une communication efficace avec les clients.
- Améliorer les compétences en matière d'empathie, d'initiative, d'engagement proactif et de gestion des conflits.
- Utiliser les évaluations et les commentaires des clients sur les médias sociaux pour prendre des décisions éclairées.

### Compétences visées

- Affronter jusqu'à 27 situations réelles où mettre en pratique, développer et améliorer vos compétences de service clients.
- Développer votre sens des affaires.
- Améliorer vos compétences en matière d'empathie, d'initiative, de proactivité et de gestion des situations de conflit.
- Découvrir l'impact d'une bonne stratégie de service clients dans tous les domaines de l'entreprise.
- Comprendre l'importance des évaluations et des avis de vos clients sur les réseaux sociaux.

### Publics concernés

- Tout public.
- Les personnes qui maintiennent un contact direct avec les clients, ainsi que tous les professionnels assumant des responsabilités de gestion et qui ont besoin de

comprendre l'impact du service clients sur l'organisation (de la prévente à l'après-vente, que ce soit face à face, au téléphone ou par e-mail).

### Préalable technique à la formation

- Disposer d'un appareil connecté à Internet (PC, tablette, Smartphone).
- Exigences techniques minimales : connexion Internet avec 40 Mbps, 2 Go de mémoire RAM et navigateurs Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox ou Safari.

### Prérequis

- Aucun

### Modalités pédagogiques

- Formation en ligne

### Moyens pédagogiques

- Support de cours
- Cas pratiques
- Vidéo

### Méthodes mobilisées

- Apprentissage théorique accompagné d'un simulateur en ligne pour valider les acquis.

### Modalités d'évaluation

- Évaluation pré & post formation pour évaluer la progression.
- Validation d'acquis par module.

### Intervenant

- Un binôme, dont Alexandre BENOIT, vous accompagnera tout au long de la formation.
- Mini bio : Alexandre est entré dans le monde L&D en 2016 et accompagne des formations spécialisées en *game-based learning*, capable d'aider les apprenants à acquérir de nouvelles compétences dans les domaines nécessaires à leur évolution professionnelle et personnelle.
- Adresse e-mail : [support@game-learn.com](mailto:support@game-learn.com)

### Lieu

Au sein des locaux de nos clients

En ligne

## Dates

Dates : à la discrétion du client

Horaires : à la discrétion du client

## Durée

- 2 heures de formation totale

## Budget

Prix de base d'accès à notre plate-forme : 14 000 € HT pour 50 licences.

Pour tout autre volume, veuillez nous contacter afin de vous fournir un devis spécialisé.

## Contact

Référent administratif / Personne à contacter : Alexandre BENOIT

Adresse e-mail : [support@game-learn.com](mailto:support@game-learn.com)

## Modalités et délais d'accès

- Création du client sur notre plate-forme et ajout des listes d'apprenants.
- Minimum de 15 jours de délai depuis l'achat et la vérification informatique.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous contacter :

- Adresse e-mail : [support@game-learn.com](mailto:support@game-learn.com)

## Programme

### Module 1. Je suis le client.

- Clés pour comprendre le client.
- L'importance d'être proactif.

### Module 2. Soyez aimable avec moi.

- Situations d'un service clients non approprié.
- Stratégies pour développer l'empathie et créer de la confiance.

### Module 3. Écoutez-moi.

- Comment apprendre à écouter votre client.
- Techniques pour développer une écoute active.

#### **Module 4. Ne me dites pas « NON ».**

- Adaptation au client et proposition de solutions.
- Développement de compétences de communication.

#### **Module 5. Dépassez mes attentes.**

- Clés pour s'occuper du client, résoudre ses problèmes et l'aider.
- L'importance de chercher à atteindre l'excellence.

#### **Module 6. Quand je me mets en colère...**

- Gestion efficace des situations de conflit.
- Techniques pour garder son calme et transmettre une sensation de confiance en soi.

#### **Module 7. Connaissez votre produit.**

- Le sens des affaires.
- Clés pour devenir spécialiste de vos produits.

#### **Module 8. Soyez positif.**

- Comment éviter la négativité et agir sous la pression.
- 9 règles essentielles pour maintenir une attitude positive.

**Document mis à jour le : 14/04/2025**

Version V3