

# RELATION CLIENT

## QU'EST-CE QUE LA RELATION CLIENT ?

**Durée**  
½ journée

### **Public :**

Toute personne amenée à gérer des outils de Gestion de la Relation Client :  
agent & superviseur de Service Client ou administrateur/ingénieur DSI  
Toute personne intéressée par le milieu de la Relation Client

### **Pré-requis :**

Aucun

### **Objectifs :**

Avoir une vision globale des enjeux de la Relation Client. Connaître les composantes de la Relation Client et l'intégration de sa gestion dans la stratégie d'entreprise.

### **Programme :**

- Visualiser clairement les enjeux de la Relation Client
- Distinguer les progiciels « Front Office » des progiciels « Back Office »
- Comprendre l'intérêt d'une continuité des relations commerciales
- Identifier la Gestion de la Relation Client comme un processus relationnel
- Ecouter et connaître son client
- Faire preuve d'aptitude et de compétences relationnelles
- Maîtriser les canaux et réseaux de communication
- Proposer des offres personnalisées
- Intégrer la Gestion de la Relation Client dans la stratégie d'entreprise
- Connaître les tendances

Code de formation Inter : **TRA0500**

Code de formation Intra : **TRA0501**