


Programme de la formation

Relance client : posture, communication et relation client.

 En groupe sur site

 9 heures sur 1 jour(s)

 Salarié en poste, Demandeur d'emploi, Indépendant et dirigeant · De 4 à 10 participants

 Sur devis

Description courte

Cette formation aide les professionnels à dépasser les freins liés à la relance et à la relation client dans le but d'adopter une posture plus sereine et assertive.

A partir de situations réelles, les participants développent des outils concrets de communication et de relance, directement applicables dans leur quotidien.

Le parcours privilégie la pratique, l'entraînement et la mise en action pour une relance plus efficace et professionnelle.

Profil des participants

- Assistantes administratives, assistantes comptables
- Collaborateurs ADV, SAV, relation client
- Comptables clients et chargés de recouvrement
- Collaborateurs cabinets d'expertise-comptable.
- Toute personne en charge de la relation client et confrontée à des situations de relance ou de tension.

Prérequis

- Aucun prérequis technique
- Une expérience de la relation client ou de situations de relance est recommandée.

Objectifs

A l'issue de la formation, les participants seront en mesure de :

- Relancer un client avec plus de structure, d'aisance et de fluidité.
- Transformer une situation de blocage ou de tension en opportunité relationnelle.
- Répondre aux objections avec assurance. et professionnalisme.
- Communiquer avec assertivité et sérénité, tout en maintenant la fermeté nécessaire.

Aptitudes et compétences visées / attestées

A l'issue de la formation " **Relance client : posture, communication et relation client**" les participants auront développé et consolidé les aptitudes et compétences suivantes :

- Communiquer de manière structurée, professionnelle et apaisée, y compris en situation de tension.

- Identifier et réguler leurs freins émotionnels et cognitifs dans la relation client.
- Adapter une posture relationnelle en fonction des situations et des interlocuteurs.
- Agir avec constance et cohérence dans ses pratiques de relance, en alignement avec les objectifs de l'entreprise.

Contenu

I. Les freins et représentations liés à la relance client.

- Identification des freins émotionnels et cognitifs associés à la relance client.
- Analyse des représentations professionnelles autour de la relance et de la relation client.
- **Application à des situations réelles de relance issues du vécu des participants.**

II. Lecture systémique de la relation client.

- Compréhension des interactions entre clients, collaborateurs et organisation.
- Repérage des mécanismes relationnels générant tensions, évitement ou blocages.
- **Exercices pratiques issus du contexte des participants pour analyser les situations de relance.**

III. Les biais cognitifs et prise de recul professionnelle.

- Identification des biais cognitifs influençant les situations de relance.
- Communication assertive et posture professionnelle (méthode DESC)
- Gestion des situations sensibles et maintien de la qualité relationnelle.

IV. Auto-régulation émotionnelle et mise en action.

- Technique d'auto-régulation émotionnelle applicables en situation réelle.
- Elaboration d'un plan d'action individuel de relance.

Pédagogie et organisation

Méthodes pédagogiques :

- Formation basée sur les situations réelles apportées par les participants.
- Alternance d'apports structurés, d'échanges guidés et de mises en situation.
- Exercice pratiques, jeux de rôle et études de cas issus du terrain.
- Atelier de co-construction d'outils opérationnels (scripts, posture, plan d'action)
- Animation favorisant l'engagement, la sécurité psychologique et le transfert des acquis.

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

- **Avant la formation** : questionnaire de positionnement.
- **Pendant la formation** : observation des mises en situation, quiz interactifs, échanges collectifs.
- **Après la formation** : Evaluation des acquis et compétences et validation du plan d'action individuel.
- Suivi : feuille d'émargement, attestation de fin de formation, questionnaire de satisfaction à chaud et évaluation à froid (J+15 / J+30 ou A à 6 mois selon contexte).

Financements possibles

- OPCO des entreprises
- France Travail
- Entreprise
- Financement sur devis.

Modalités et délai d'accès

- Formation organisée en présentiel, en intra-entreprise ou inter-entreprises.
- Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le démarrage de la session, sous réserve de disponibilité.
- Convocation et informations pratiques transmises avant le début de la formation.

Durée totale du parcours de formation :

- **7h00 de formation en présentiel.**
- **2h00 de suivi en distanciel à J+15** pour consolidation & supervision - via une plateforme de visioconférence du type : Teams, Google Meet ou Zoom.
- Effectif : minimum 4 personnes - maximum : 10 personnes.
- Lieu : Locaux de Cadres en Mission : Paris - Tours - Orléans - Chartres - Lyon - Poitiers - Rennes - Bordeaux.

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

Sandrine CLARAC-APAT. **E-mail** : contact@s-apply.com

- Consultante recouvrement.
- Master Executive Coaching & coaching d'équipe à l'université Paris Dauphine
- Ex- Responsable Administrative & Financière.
- Ex-Responsable Administration Des Ventes, Ex-Responsable de Formation.
- Global Executive MBA Management à l'IAE Paris Pantheon Sorbonne - IFG Executive Education 2025.