

## Spécifique service transmission : sachez consolider votre relation client et valoriser vos prestations !



**PUBLIC** : Chargés de développement  
économique



**PRÉREQUIS** : Connaître les  
bases de la relation client et des  
techniques de conduite d'un  
entretien commercial.

### € TARIFS

Inter : 875€

Intra : *Contactez-nous, il est possible qu'un  
formateur soit disponible dans votre région.*



*Vous souhaitez adapter ce programme à vos  
besoins ? Sollicitez-nous.*

**2,5 jours (17,5H) -  
Présentiel 100% -  
Distanciel 100% ou  
Blended**

### LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Identifier les principes et référentiels clés de l'expérience client au sein des CMA.
- ✓ Adopter une posture relationnelle favorisant la satisfaction client (écoute, reformulation, langage positif...).
- ✓ Repérer les écarts entre la posture actuelle et les bonnes pratiques de l'expérience client.
- ✓ Définir les principes d'une démarche proactive orientée client. - Distinguer attitude réactive et démarche proactive dans la relation client.
- ✓ Mettre en œuvre des techniques d'anticipation des besoins ou de rebond commercial dans les échanges.
- ✓ Identifier les opportunités de valorisation de l'offre CMA en fonction du contexte client.
- ✓ Utiliser de manière appropriée un outil ou une méthode commerciale dans une situation simulée ou réelle
- ✓ Mobiliser des techniques de communication et de mise en confiance dans un contexte de simulation.

## LE PROGRAMME

### JOUR 1

#### **Séquence 1 : Les clients : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?**

- Identifier les profils types de ses clients et les différentes personnalités,
- Comprendre leurs motivations,
- Valoriser son image et celle de la CMA dans tous les contacts clients,
- Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients,
- Maîtriser les enjeux de la relation client et d'une Expérience Client positive.

#### **Séquence 2 : Communiquer efficacement au bénéfice de la Relation Client**

- Connaître les principes de base de la communication
- Maîtriser les attitudes à adopter face au client
- Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance
- Savoir présenter son établissement
- Communiquer une mauvaise nouvelle

### JOUR 2

#### **Séquence 3 - Ancrage des fondamentaux de la vente de prestation de service**

- Le principe : Acheter une prestation de services s'apparente à une acquisition « sur plan »
- Les étapes de la vente : révision des fondamentaux
  - o La découverte des besoins et l'adaptation de son offre : retour sur les différents besoins.
- Apprendre à questionner le client
- Ecouter activement et sécuriser le client afin d'identifier ses besoins et lui apporter des solutions,
- Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes
- Argumenter efficacement et convaincre le client
  - o Le traitement des objections, savoir anticiper une objection en fonction de vos services.
- Mettre la communication au service de la prestation de service !

#### **Séquence 4 - S'approprier l'offre de service de votre CMA**

- Apports Techniques et Méthodologiques portant sur les axes essentiels de l'offre de service.

#### **Séquence 5 - Savoir emporter la conviction du client**

*CMA Académie 2026*

*cma-academie@cma-france.fr / 01.44.43.10.23*

*<https://cma-academie.fr/>*

*N° de Déclaration D'Activité (NDA) : 1175PO13475*

- Répondre aux questions dans les différentes phases de la vente.
- Développer sa communication et le climat de confiance : savoir rassurer le client.
- Appréhender le principe de la première vente et des ventes suivantes, travailler la fidélité.

## **EVALUATION**

### **JOUR 3**

#### **Retour d'expériences**

- A partir des situations vécues par les collaborateurs, de leurs expériences et idées ; proposition aux participants d'un processus sur le principe d'un « Atelier d'Echanges de pratiques ».
- Collectivement, les collaborateurs seront invités à travailler sur des produits de l'offre de service qui leur posent le plus de difficultés et à partir desquels ils souhaitent travailler/s'entraîner/partager leurs visions et pratiques.

*Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement CMA Académie (coordonnées ci-dessous).*