

## SÉMINAIRE INTERNATIONAL DE HAUT NIVEAU

# MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

### OBJECTIF

- Identifier les nouvelles attentes des consommateurs en termes d'expérience client
- Appliquer les techniques et outils de communication dans une logique de « service offert à la personne »
- Respecter les étapes d'une interaction réussie avec un client pour lui offrir une expérience unique

### CIBLE

Tout professionnel dont la mission est d'accueillir, de conseiller ou de répondre à la demande d'un client

Responsables/chargés d'accueils, conseillers clients, vendeurs ...

### ABIDJAN

19 AU 21 JUN 2025  
465 000 FCFA

### GRAND-BASSAM

08 AU 10 MAI 2025  
600 000 FCFA

### ASSINIE

10 AU 12 JUILLET 2025  
900 000 FCFA

## PROGRAMME

### Comprendre les fondamentaux de la fidélisation et de l'expérience client

- Appréhender les enjeux de la fidélisation et de l'expérience client
- Situer son rôle d'hôte(sse) ou conseiller(ère) face à ces enjeux
- Décrire les fondamentaux d'une belle expérience client

### Découvrir la méthode des 4C : « Contacter - Connaître - Convaincre - Consolider »

#### 1° étape : entrer en relation avec votre client

- Comprendre l'importance de la prise de contact
- Créer un climat de confiance
- Adapter sa communication dans la gestion de situations difficiles

#### 2° étape : bien connaître et comprendre votre client

- Identifier les attentes et craintes des clients
- Identifier les motivations de la demande des clients
- Créer un lien de confiance avec le client

### 3° étape : convaincre en proposant une réponse appropriée

- Construire une solution adaptée aux attentes et motivations des clients
- Formuler une proposition complète visant à satisfaire les attentes du client
- Concevoir un traitement efficace d'une objection, en restant orienté client

### 4° étape : consolider en fidélisant votre client

- Renforcer la relation de confiance établie avec le client par un acte de fidélisation
- Finir l'interaction par une expérience personnalisée

### Synthèse des essentiels et idées clefs de la formation

- Ancrer les fondamentaux d'une Relation Client contribuant à une Expérience Client réussie
- Définir votre plan d'actions individuel

### QUOTA

Un quota de quatre (4) personnes minimums est nécessaire pour valider une session.

### NOS OFFRES

En plus de nos séminaires inter-entreprises, nous organisons régulièrement des sessions de formation intra-entreprise à la demande des entreprises. Ces formations portent sur divers thèmes et sont organisées et spécifiquement adaptées à la demande et au besoin de l'entreprise sollicitant la formation.

### NOS +

Programmes de formation adaptés aux réalités de votre entreprise. Formateurs experts internationaux hautement qualifiés. Personnel accueillant et disponible. Cadre agréable et propice à l'apprentissage.

## NOS REFERENCES



## FORMULAIRE D'INSCRIPTION

Veuillez nous envoyer par email : [contact@jnconsulting-ci.com](mailto:contact@jnconsulting-ci.com) ou [clients@jnconsulting-ci.com](mailto:clients@jnconsulting-ci.com)  
la fiche d'inscription dûment remplie ou appeler les 225 27 22 28 58 00 / 225 07 78 10 29 97 / 225 07 08 42 65 91

La(Les) personne(s) dont les noms suivent est (sont) inscrit(es) au présent séminaire :

M. / M<sup>me</sup> ..... FONCTION.....  
M. / M<sup>me</sup> ..... FONCTION.....  
M. / M<sup>me</sup> ..... FONCTION.....  
M. / M<sup>me</sup> ..... FONCTION.....

### THÈME : MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

DATE.....  
LIEU.....

#### FRAIS D'INSCRIPTION / PAR PERSONNE<sup>(1)</sup> :

ABIDJAN 465 000 FCFA	GRAND-BASSAM 600 000 FCFA	ASSINIE 900 000 FCFA
-------------------------	------------------------------	-------------------------

#### Le responsable engageant la société :

M. / M<sup>me</sup> .....  
Société : ..... Fonction : .....  
Tél.: ..... Fax : .....  
Cell.: ..... E-mail : .....

#### MODE DE PAIEMENT

Chèque  Virement bancaire  Espèces  Transfert d'argent

##### PAIEMENTS PAR VIREMENT BANCAIRE

Compte tenu des délais de virements internationaux, nous vous prions de bien vouloir ordonner vos virements au plus tard 15 jours avant le début de la formation.

##### PAR CHÈQUE

Le chèque doit être encaissable en Côte d'Ivoire et libellé au nom de **JN CONSULTING**.

##### PAR TRANSFERT D'ARGENT

Vous pouvez utiliser les services de Western Union ou de MoneyGram pour le règlement de vos frais de participation.

#### Modalités de règlement : 100% libérés avant la session.

Compte tenu du nombre de places, les inscriptions seront validées sur la base des paiements effectués, par ordre d'arrivée des inscriptions et dans la limite des places disponibles.

Nous vous recommandons de ne pas émettre de virement, ni prendre vos billets d'avion sans avoir au préalable pris contact avec notre service commercial par mail à [contact@jnconsulting-ci.com](mailto:contact@jnconsulting-ci.com) ou [clients@jnconsulting-ci.com](mailto:clients@jnconsulting-ci.com) ou par téléphone au 225 27 22 28 58 00 ou 225 07 78 10 29 97.

Toute annulation d'inscription à l'initiative du participant fait l'objet d'une retenue de frais d'annulation de 20% si cette annulation intervient au moins 15 jours avant le démarrage du séminaire. En deçà de ce délai, aucun remboursement n'est accepté. Toutefois, vous bénéficiez de la possibilité de vous faire remplacer par la personne de votre choix sous réserve de nous en informer au moins 48 h à l'avance.

**NB** : Le transport est à la charge des participants.

DATE, CACHET ET SIGNATURE

<sup>(1)</sup> Les frais de formation prennent en compte le coût pédagogique de la formation, les supports de formation, le diplôme de formation avec sceau original doré et gravé, 2 nuitées (Bassam et Assinie uniquement), les pause-café, les déjeuners et les dîners (Bassam et Assinie uniquement).