

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT - NEXT DIGITAL COACHÉ



1MV19

4h30 dont 2h de coaching 990,00 €^{HT}

Objectifs

Améliorer l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de son entreprise • Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance • Gérer les situations difficiles dans la relation client pour fidéliser les clients

Profil Stagiaire(s)

toute personne amenée à être en contact physique ou téléphonique avec un client

Profil Animateur(s)

expert en relation clients



Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demos.fr

Résumé

Cette formation aborde les thématiques suivantes : comprendre ses clients, leurs besoins, leurs motivations ; communiquer efficacement en face à face comme au téléphone ; optimiser la relation client ; aborder les situations difficiles dans la relation client ; effectuer un suivi.

Ce parcours multimodal, 100% à distance, est composé de ressources digitales en ligne sous la forme d'un cursus de vidéos et de quiz (de positionnement et de validation), complétées par des séances de coaching téléphoniques individuelles adaptées aux besoins de l'apprenant.

MODULES

Test Amont

Ce parcours débute par un test de connaissances composé d'une série de 20 questions qui permettent de positionner et anticiper les besoins d'accompagnement de l'apprenant

Coaching Préparatoire

Un coaching personnalisé de 30 min par téléphone ou visioconférence est organisé avec un coach expert en début de formation pour échanger avec l'apprenant sur ses attentes, orienter son apprentissage en fonction de ses besoins et de ses résultats au test, et définir ses propres objectifs personnels

Vidéo : Les Fondamentaux de la Relation Client

75 min de formation digitale en 16 séquences pour comprendre, acquérir et approfondir ses connaissances sur la thématique

- **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 son entreprise dans tous les contacts clients Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients Maîtriser les enjeux de la relation client

- **Communiquer efficacement en face à face et au téléphone**

Connaître les principes de base de la communication Maîtriser les attitudes à adopter face au client Se préparer avant le contact client Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance Présenter son entreprise Questionner le client : questions ouvertes et fermées Ecouter activement et sécuriser le client Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes Argumenter efficacement et convaincre le client Communiquer une mauvaise nouvelle

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT - NEXT DIGITAL COACHÉ



1MV19

4h30 dont 2h de coaching 990,00 €^{HT}

- **Optimiser la relation client**

Mettre en valeur son client Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client : conseil, vente additionnelle...

- **Aborder les situations difficiles dans la relation client**

Adopter le bon comportement dans une situation difficile Prendre le recul nécessaire et dépassionner le débat Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème Savoir expliquer en utilisant un discours positif et " non-technique "
Reprendre efficacement une objection Reformuler pour bien conclure Etre solidaire des autres services tout en préservant la relation client Savoir dire NON et rendre le refus acceptable Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification Gérer ses émotions et son stress

- **Effectuer un suivi de la relation client**

Etablir un suivi du client pour pérenniser la relation Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service Etablir un plan d'actions et informer le client

Coaching Intermédiaire

Un coaching téléphonique ou par visioconférence, personnalisé de 30 min environ est organisé avec le coach expert pendant le cursus vidéo. Ce coaching permet de faire le point sur les apprentissages en relation avec les objectifs définis lors du 1er coaching. C'est également l'occasion de préciser les terrains d'application des éléments travaillés, de définir les mises en application, en préparation du coaching de bilan.

Test Aval

Le test aval, composé également de 20 questions, est l'occasion d'évaluer sa progression au terme des différentes étapes du parcours. Il permet d'évaluer ses points de progrès et d'avoir une vision claire des compétences acquises et des axes d'amélioration à travailler

Coaching de Bilan

En fin de parcours, une nouvelle séance de coaching par téléphone ou visioconférence d'une heure a lieu pour faire un bilan personnalisé, analyser les résultats des tests, identifier les axes de progrès et se fixer des objectifs pour l'avenir.

Méthode pédagogique

Un coaching personnalisé indispensable pour adapter la formation à son propre besoin.