

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT (PARCOURS PRO CERTIFIANT)



MV109

11 jours (77h) 5 550,00 €^{HT}

Objectifs

Cette formation Commerciale permet d'améliorer l'accueil et l'écoute client en face à face et par téléphone • Analyser les attentes des clients et lever les freins • Gérer les situations difficiles dans la relation client pour fidéliser les clients • Mettre en place les outils et réflexes pour optimiser la satisfaction du client • Maîtriser ses émotions dans les conflits avec les clients

Profil Stagiaire(s)

Cette formation Commerciale s'adresse aux personnes amenées à être en contact physique ou téléphonique avec un client

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil animateur(s)

cette formation Commerce est assurée par un expert en communication et Relation Clients

Contactez-nous

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

PROGRAMME

MODULE 1

Formation aux Fondamentaux de la Relation Client

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

Écouter 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

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

Être solidaire des autres services tout en préservant la relation client

Savoir dire "non" et rendre le refus acceptable

Maîtriser les trois 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

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT (PARCOURS PRO CERTIFIANT)



MV109

11 jours (77h) 5 550,00 €^{HT}

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

Compléter la formation avec les modules e-learning offerts :

- l'écoute active, clé de la relation client
- préparer ses entretiens de prospection et de vente par téléphone

MODULE 2

Formation : Développer la Satisfaction et Fidéliser ses Clients

Mesurer les enjeux qualitatifs et quantitatifs de la qualité du service rendu au client

Levier de différenciation de ses concurrents
Véhiculer notoriété et image de marque dans la relation au client
Instaurer l'excellence par une cohésion de l'ensemble des services de l'entreprise
Les tableaux de bord à mettre en place pour assurer un reporting fiable et utile

Identifier son rôle dans la relation client

Prendre conscience de son rôle vis-à-vis du client, tant en interne qu'en externe
Définir ses droits et ses devoirs liés à la relation client
Mettre en place une dynamique de relation client dans la durée

Définir l'ensemble des points de contact avec le client

Identifier les éléments clés constitutifs du capital client
Rentabiliser, optimiser, anticiper
Repérer les points de contact pour optimiser la relation sur l'ensemble de la chaîne
Approfondir l'analyse des besoins pour mieux y répondre
Définir la check-list des points de contact

Optimiser sa relation client

Faire l'inventaire des situations difficiles vécues dans la relation avec le client
Transformer les points d'insatisfaction en opportunités pour vendre, conseiller, fidéliser et générer plus de satisfaction
Communiquer au client les preuves de l'engagement et du professionnalisme des interlocuteurs, au-delà des termes contractuels
Mettre en place le suivi de la satisfaction client et le plan d'actions correctives

Impliquer tous les acteurs dans la durée

Communiquer sur les actions mises en place et les résultats attendus
Transmettre les informations aux services internes pour garantir la continuité de service et une satisfaction à long terme

MODULE 3

Formation : Gérer les Conflits dans la Relation Client

Analyser la situation de conflit

Identifier les différentes typologies de conflits
Comprendre l'origine du conflit
Identifier les enjeux pour soi et pour l'entreprise
Mieux se connaître pour canaliser ses comportements

Mieux se connaître pour canaliser ses comportements

Évaluer son niveau de proactivité
Repérer et analyser les situations difficiles vécues
Comprendre les conséquences pour l'entreprise d'une mauvaise gestion de ses clients

Préparer un plan d'actions

Être prêt psychologiquement avant de rencontrer le client
S'appuyer sur ses ressources personnelles
Maîtriser ses émotions
Établir le rapport et soigner la communication non verbale
Identifier les différentes typologies de clients difficiles

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT (PARCOURS PRO CERTIFIANT)



MV109

11 jours (77h) 5 550,00 €^{HT}

Planifier sa stratégie de vente et de négociation
Anticiper les réclamations du client
Identifier les solutions possibles et les limites infranchissables

Adapter sa stratégie pour trouver une solution gagnant-gagnant

Être entièrement disposé à l'écoute
Utiliser le questionnement ciblé pour comprendre les intérêts de son client, ses motivations, ses besoins
Analyser la stratégie de son client et comprendre son cadre de référence
Adapter son langage et sa gestuelle pour transformer la critique de façon positive
Connaître les techniques pour "calmer le jeu" et rétablir un climat de confiance avec le client
Ramener le client dans un état d'esprit positif
Rechercher un objectif commun
Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis
Négocier un accord gagnant-gagnant
Oser dire "non" et préserver la relation
S'entraîner à contrôler les 3 mécanismes de maîtrise de soi : la projection, l'introversión, l'identification

Gérer son stress et ses émotions lors d'un conflit

Adapter son comportement dans une situation difficile ou violente
S'affirmer pour négocier un compromis
Prendre du recul
Identifier les sources de stress et trouver des parades
Repérer et supprimer les expressions qui amplifient le conflit

Clore un conflit et renforcer la relation

Résumer et reformuler
Poser les bases de la relation avec le client
Faire remonter les informations en interne pour capitaliser
Anticiper et préparer les futurs contacts clients
Savoir objectiver

Compléter la formation avec les modules e-learning inclus :

- commerciaux : identifier un conflit pour réagir
- commerciaux : résoudre une situation de conflit en 5 étapes

MODULE 4

Maîtriser la Relation Client au Téléphone

S'adapter aux spécificités de la communication à distance

Valoriser les outils de communication à distance :
. mail, chat, visio, call conférence et réseaux sociaux
Développer la bonne posture à distance :
. écoute et conditions de la confiance réciproque
Maîtriser les techniques de communication : impacts à l'écrit et à l'oral
Connaître les attentes actuelles des clients lors d'un entretien à distance
Détecter le profil de son interlocuteur pour se synchroniser
Travailler le para-verbal et le verbal pour pallier l'absence du visuel :
. utiliser sa voix, pratiquer le vocabulaire positif
Valoriser l'image de l'entreprise et se différencier par ses techniques et attitudes :
. écoute active, reformulation moderne non "scriptée", empathie
Maîtriser les fondamentaux d'un accueil téléphonique :
. filtrage, mise en attente, transfert, répondeur
Préparer ses appels

Maîtriser les 4 étapes essentielles d'un entretien à distance

Se présenter en inspirant confiance
Découvrir les besoins de son client (SONCAS) par un questionnement conduit avec tact
Convaincre son client en s'adaptant à son profil et à son SONCAS ; en répondant aux différents types d'objections

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT (PARCOURS PRO CERTIFIANT)



MV109

11 jours (77h) 5 550,00 €^{HT}

Conclure sur une impression professionnelle, courtoise et valorisant le client

Savoir gérer les situations délicates et conflictuelles à distance

Comprendre les mécanismes de conflits

Prendre conscience de sa responsabilité dans le litige :

. interprétation, opinion, jugement...

Gérer ses émotions

Accueillir les émotions de ses clients :

. canaliser les bavards, rassurer les inquiets, faire parler les " taiseux ", apaiser les impatients, recadrer avec tact les agressifs

Adopter la bonne attitude pour trouver une relation Gagnant-Gagnant orientée solutions

Pratiquer l'assertivité

Mise en situation : gérer un litige en 6 étapes

MODULE 5

Formation : S'Entraîner à l'Ecoute Active

L'importance d'une écoute de qualité

Qu'est-ce qu'écouter ?

Comment écouter ?

Les différentes qualités d'écoute

Bonnes et mauvaises habitudes d'écoute

Les clés du dialogue

Le face à face : règles de base

Exister en occupant sa place

Laisser exister en pratiquant l'écoute active

Le contexte de la relation d'écoute

Les besoins fondamentaux de l'être humain

Les valeurs et leur hiérarchisation

Les difficultés de l'écoute :

. filtres sensoriels et représentation

. critères de tri de l'information

Les techniques de l'écoute active

Les différents types de questions

Les différents types de reformulations

L'attitude de non-influence dans l'écoute

Créer un climat de confiance

Suspendre son jugement et mesurer ses réactions

Le danger des fausses interprétations

L'écoute fine du non-verbal et la synchronisation

Comment être vraiment présent à l'autre

L'écoute du non-verbal

La synchronisation

L'écoute dans la dynamique de la communication

De l'écoute active à la communication performante

Compléter la formation avec les modules e-learning offerts :

- écoute active, quand et pourquoi y recourir ?

- écoute active, comment la pratiquer ?

Méthodes pédagogiques & Evaluation

Cette formation Relation Client est basée sur une pédagogie active très participative et ludique où de nombreux exercices pratiques sont proposés.

Taux de réussite : 100 % (base de calcul : stagiaires ayant réalisé l'intégralité du parcours)

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT (PARCOURS PRO CERTIFIANT)



MV109

11 jours (77h) 5 550,00 €^{HT}

Contactez-nous

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Suivi & Evaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

En complément

Certification professionnelle FFP



*La Certification Professionnelle de la Fédération de la Formation Professionnelle vous est proposée en option. Vous serez accompagné individuellement par un tuteur à tous les stades de votre parcours : de vos travaux de suivi à la rédaction et à la soutenance de votre mémoire. Reconnue dans le monde de l'entreprise, la Certification Professionnelle de la FFP permet de valider les compétences et connaissances acquises durant le parcours de formation. Elle atteste de la maîtrise d'une fonction, d'une activité ou d'un métier et accroît votre crédibilité professionnelle.

1 290,00 €