

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

MV19 2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Objectifs

Améliorer l'accueil et l'écoute de ce dernier 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)

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 est animée par un expert en relation clients



PROGRAMME

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

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

Contactez-nous

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

Nos sessions

2 - 3 déc. 2021 : Paris / A Distance

3 - 4 mars 2022 : Paris / A Distance

16 - 17 mai 2022 : Paris / A Distance

4 - 5 juil. 2022 : Paris / A Distance

3 - 4 oct. 2022 : Paris / A Distance

1 - 2 déc. 2022 : Paris / A Distance

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

MV19

2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

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

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

Méthode pédagogique

Par la suite, vous aurez accès pendant un an à un espace e-learning dédié, permettant de réviser et de compléter la formation
Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS 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 co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Le dispositif de suivi et d'évaluation

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

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise 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.

En complément

Après cette formation vous pourrez suivre :

- Développer la Satisfaction et Fidéliser ses Clients
- Gérer les Conflits dans la Relation Client

Cette formation fait partie de :

- Les fondamentaux de la relation client (Parcours Pro certifiant)