

Gérer et développer la relation client

INTÉRÊTS DE CETTE FORMATION :

La relation client est le leitmotiv de la plupart des entreprises. C'est parfois un changement de culture ! Cette formation apporte les outils, les comportements indispensables pour développer la relation client et mettre en œuvre des actions pour fidéliser.

OBJECTIFS :

- ✓ Saisir et prendre en compte l'importance de son rôle dans la relation avec le client
- ✓ Savoir sortir d'une logique technique pour être dans la relation client
- ✓ Savoir utiliser les principaux outils de communication avec lui
- ✓ Réagir dans ses situations diverses avec ses clients (différends, désaccords...)

THÈMES abordés

Analyser les besoins, le mode de fonctionnement du client

Reconnaître les réactions et les motivations d'un client
Prendre conscience de l'enjeu d'un bon comportement
Savoir poser les bonnes questions pour découvrir les véritables besoins
Se centrer sur l'intérêt de l'autre et savoir changer de point de vue
Savoir sortir de son produit/service pour être centré sur la relation client

La communication « commerciale »

Apprendre à s'exprimer au travers d'attitudes positives et flexibles
Développer son rôle d'ambassadeur de l'entreprise
L'approche de l'analyse transactionnelle dans la relation avec l'autre, le PAE
L'incidence de chaque état du moi dans le comportement de l'autre
Les outils PNL pour améliorer sa communication interpersonnelle
Savoir utiliser tous les outils de communication (écoute active, questionnement...)
Se centrer sur l'intérêt de l'autre et savoir changer de point de vue
Savoir informer, guider les clients vers les meilleurs choix
Méthodes et postures pour expliquer, informer, convaincre
Savoir différer une réponse qui nécessite un complément de d'analyse, d'études
Comment être convaincant dans sa façon de présenter ses arguments.

Fidéliser ses clients

Ce qu'attendent les clients de leurs fournisseurs
Profil type des clients fidèles et infidèles
Savoir parler de son offre, nouveautés, références, de son entreprise
Principales techniques pour renforcer la fidélisation des clients

Gérer les situations de désaccord avec un client

Savoir l'écouter vraiment et reconnaître la présentation de sa vision des choses
Être attentif à ses critères et utiliser un langage approprié
Identifier objectivement le fond du problème
La négociation d'un délai
La formulation d'un refus
Comment trouver les compromis
Les outils de la communication assertive

DUREE :
2 jours

FORMULES :
Intra
Formaching

PRIX :
Nous consulter

PUBLIC :
Toute personne au
contact avec la
clientèle

PARTICIPANTS
De 1 à 10 pers

PEDAGOGIE
Pratique : 80%
Théorie : 20%

Entraînement
individuel et collectif

Exercices
d'entraînement
avec les produits
et offres de service
de l'entreprise

Jeux de rôle
Apports
méthodologiques
Conseils pratiques

EVALUATION
Evaluation à chaud