

Formation

Professionaliser la relation client

Maîtriser les fondamentaux de la relation client

★★★★★ 4.9 (4 avis)

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1400 € HT

Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Manager ou collaborateur, vous êtes engagé dans des relations avec des clients.

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Mieux connaître vos clients et leurs besoins

- Identifier les profils types de vos clients et leurs motivations,
- Valoriser votre image et celle de votre entreprise lors de vos contacts,
- Adopter les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients.

2. Communiquer efficacement selon le canal approprié

- Intégrer les principes de base de la communication,
- Vous préparer avant le contact client,
- Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance,
- Présenter votre entreprise et votre offre de manière attractive,
- Questionner le client avec méthode,
- Écouter activement et sécuriser le client,
- Argumenter efficacement et convaincre,
- Mettre en valeur votre client.

3. Aborder les situations difficiles dans la relation client

- Communiquer une mauvaise nouvelle,

- 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”.

4. Savoir expliquer en faisant preuve de pédagogie

- Reprendre efficacement une objection,
- Être solidaire des autres services tout en préservant la relation client,
- Savoir dire NON et rendre le refus acceptable,
- Gérer vos émotions et votre stress.

5. Effectuer un suivi de la relation client

- Saisir les opportunités pour optimiser le contact,
- Établir un suivi du client pour pérenniser la relation.
- Établir un plan d’actions et informer le client,
- Fonder une démarche de contrat d’objectifs.

Objectifs

- 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 les réflexes pour optimiser la satisfaction du client

Modalités pédagogiques

- Exposé interactif, alternance d’apports et de réflexions des participants, échanges d’expériences,
- Mises en situation à partir des cas proposés par les participants,
- Conseils personnalisés

Modalités d’évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d’auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l’évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d’une attestation individuelle de formation.