



Optimiser la relation client

Programme de formation – Modalités pédagogique



PRÉ-REQUIS

- Aucun.



OBJECTIFS

- Développer son sens de l'écoute.
- Gérer la relation en face à face et au téléphone.
- Professionnaliser sa communication.
- Gérer la relation avec tous les clients, même les plus difficiles.



ÉVALUATION ET VALIDATION

- Le formateur évalue en continu via les mises en situation et ajuste selon les objectifs atteints.

PUBLIC CONCERNÉ

- Toutes personnes étant en relation avec des clients

DURÉE

- 1 jour – 7 heures.

COÛT

- Inter-Entreprises : **400,00 € HT**
- Intra-Entreprise : **Nous consulter**

EFFECTIF

- Minimum : 4 personnes.
- Maximum : 12 personnes.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Présentiel ou classe virtuelle : pédagogie active et expositive.
- Autodiagnostic, apports théoriques et pratiques, et travail sur cas concrets des participants.



Nous mettons tout en œuvre pour **rendre accessible nos formations aux personnes en situation de handicap**.

Afin d'établir les modalités d'adaptation nécessaires, **merci de nous contacter en amont de toute inscription**.

PROGRAMME

1. La communication interpersonnelle et les enjeux d'un savoir être pertinent

- Les règles de la communication
- Les obstacles à la communication
- Les relations : conscient et non conscient dans la communication
- Les conditions d'une relation de confiance

2. Le client du 21^e siècle

- Les attentes du client vis-à-vis du vendeur, de l'entreprise et des concurrents
- La mission et la valeur ajoutée du conseiller dans un contexte multicanal
- Trouver du plaisir dans la relation : identifier ce qui est difficile dans sa mission, et mettre en lumière les clés pour transformer un tabou en challenge, avec un focus sur le savoir, le savoir-faire, le savoir être et le savoir oser

3. Optimiser la relation client

- Écouter activement et sécuriser le client en toutes circonstances
- Développer sa capacité à s'intéresser au client, pas seulement à sa demande exprimée, mais aussi à ses enjeux pour identifier les leviers d'action
- Construire sa propre bibliothèque de questionnement
- Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes
- Savoir expliquer en utilisant un discours positif et non technique

4. Traiter les situations difficiles avec des comportements relationnels qui marquent favorablement le client

- Repérer ses comportements inefficaces
- Faire preuve d'empathie et de solidarité avec le client
- Personnaliser la relation et le traitement apporté à la réclamation
- Rendre digeste un message indigeste avec la méthode du Sandwich

5. Apporter une solution au client

- Présenter une solution adaptée, personnalisée et orientée bénéfice
- Traiter les objections
- Valider l'adéquation de la réponse apportée et/ou les prochaines étapes de la démarche
- Solliciter le feedback
- Prendre congé positivement et savoir conclure un entretien en validant un accord