

**Durée :** 2 jours.

**Public :**

Toute personne en lien avec des clients. Dernière MAJ : Avril 2024

**Objectifs :**

Comprendre les enjeux de la qualité de la relation avec le client et adapter sa communication. Acquérir des techniques de communication et des qualités relationnelles afin de communiquer de façon positive et de pouvoir optimiser la relation client.

**Pré-requis :**

Avoir des bases liées au commerce ou à la vente.

**Méthodes :**

Des jeux de rôles destinés à simuler des situations opérationnelles permettront d'évaluer les points forts et les points à améliorer de chaque participant. Vous utilisez une méthode éprouvée pour construire et animer des séquences d'accompagnement. Analyse de cas et conseils personnalisés.

**Evaluation :**

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis. Dernière MAJ : Avril 2024

## Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité

Cerner les enjeux d'une relation client optimisée

Mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec ses clients

Comprendre comment fidéliser le client

## Mettre en place des attitudes qui feront la différence en face à face et au téléphone

Connaître les principes de base de la communication et adapter son style de communication

Développer son sens de l'empathie

Maîtriser les attitudes à adopter face au client

Se préparer avant le contact client

Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance

Savoir présenter votre entreprise

Comment questionner le client : questions ouvertes et fermées

Savoir reformuler

Comment écouter activement et sécuriser le client

Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes

Savoir argumenter efficacement et convaincre le client

Expliquer les solutions, les valoriser

Savoir conclure

Communiquer une mauvaise nouvelle

Expliquer les enjeux pour faire adhérer

S'impliquer pour obtenir l'engagement

Développer un comportement verbal et non verbal cohérent

Savoir répondre aux objections

Gérer les critiques et les désaccords

## La démarche qualité : la clé de la satisfaction client

Se fixer des objectifs pour chaque client

Mettre en place une stratégie de relation client

Développer la qualité de service pour développer les offres

Véhiculer une image positive de l'entreprise / du service

## Contrôle des réactions instinctives en situation difficile

Comprendre les insatisfactions clients

Connaître ses réflexes instinctifs : les accepter ou les modifier

Apprendre à les utiliser, à savoir en jouer

Ne pas se laisser envahir par ses émotions et/ou celles des autres

Identifier ses réflexes, ses idées reçues ou préjugés

## Développer son potentiel relationnel et gérer les situations conflictuelles

Savoir dire un message délicat

**Modalités d'accès :** Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

**Délais d'accès :** Nous contacter.

**Accessibilité aux personnes handicapées :** Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicapés nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.