

Durée : 2 jours.

Public :

Les responsables techniques assistance, techniciens, ingénieurs, toute personne en support technique qui échange avec des clients interne ou externes. 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 :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

Méthodes :

Mises en situation intensives et jeux pédagogiques, auto diagnostic, quizz, jeux de rôle enregistrés. Construction d'outils transposés au contexte professionnel.

Évaluation :

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 la fin de la formation, le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

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 et le suivi client

Mettre en place des attitudes qui feront la différence

Acquérir une posture commerciale

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

Comment questionner le client : questions ouvertes et fermées

Comment écouter activement et sécuriser le client, reformulation

Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes

Savoir argumenter efficacement et convaincre le client

Expliquer les solutions, les valoriser, savoir conclure

Expliquer les enjeux pour faire adhérer

S'impliquer pour obtenir l'engagement

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

Savoir répondre aux objections.

Gérer les critiques et les désaccords

Les règles d'or de la communication écrite

Les techniques rédactionnelles

Respecter les règles de ponctuation et du code typographique

Adapter ses écrits à l'interlocuteur et aux circonstances

Structurer son écrit afin de hiérarchiser ses idées

La démarche qualité : la clé de la satisfaction 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 et du service

Assurer un suivi efficace

Noter les informations clients, échanges avec le client sur l'outil, plateforme de façon claire et lisible par tous

Recontacter le client suite à la réponse apportée pour valider le suivi, si la solution proposée convient

Avoir un contact régulier avec les clients : organisation & rigueur

Développer son potentiel relationnel et gérer les situations conflictuelles

Savoir dire un message délicat, communiquer une mauvaise nouvelle

Développer un comportement verbal et non verbal cohérent