



Durée : 2 Jours.

Public :

Tous professionnel en contact avec des clients Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Pratiquer l'écoute active pour mieux vendre. Pouvoir conseiller avec aisance les clients, connaître les principes de la vente émotionnelle et les codes du luxe appliqués à la relation client pour développer une relation client d'excellence. Acquérir de l'aisance vis-à-vis des clients

Pré-requis :

Avoir une première expérience en relation client ? Idéal pour les professionnels travaillant dans le service client, la vente ou la gestion de la satisfaction client.

Méthodes :

Alternance d'apports théoriques, d'exercices et de mises en situation. Formation opérationnelle illustrée par de nombreux exemples issus de cas concrets
Evaluation, bilan & plan de progrès individuel.

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 des objectifs acquis ou non par le stagiaire

Evaluer les enjeux d'une relation de qualité avec le client

Utiliser les techniques de découverte des besoins

Les méthodes d'écoute active : l'art de questionner, l'importance du silence, la méthode de l'entonnoir

Faire évoluer sa posture afin d'avoir une approche commerciale différente

Argumentation orientée satisfaction client

Être capable d'exprimer vos idées en restant court, concret et compréhensible.

Savoir convaincre.

Acquérir les bonnes attitudes et les bons comportements d'accompagnement du client

Points clés d'une communication réussie

Savoir se présenter

Ateliers « l'art de bien parler » & « Apprendre à bien respirer »

Mettre en pratique les outils de gestion du temps pour gagner en aisance et en efficacité

Gérer son temps : urgence, priorité, tâches récurrentes

Outils clés pour définir ses priorités pour être plus disponible pour le client

Les modes d'affirmation de soi

Les bons comportements à adopter face au client

Développer son assertivité

Gérer les situations difficiles

Comment prendre en compte l'insatisfaction du client

Assurer le suivi des contentieux : les accepter, les traiter et ne pas les fuir

Accueillir favorablement la réclamation

Être concret et précis

Gestion des clients délicats

Annoncer une mauvaise nouvelle

Savoir faire passer un message délicat

Savoir dire non

Être ambassadeur de la marque !

Célébrer le succès avec les clients