

Réussir sa relation client Réf : COFC007

Évaluation qualitative de fin de stage Formation délivrée en présentiel ou à distance

Objectifs de la formation :

Comprendre le mécanisme de la satisfaction du client
Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent les clients Développer une qualité de contact qui fait la différence
Développer une écoute active et empathique
Gagner en capacité d'influence
Susciter la confiance du client.

Durée de la formation :

14 heures

Niveau requis pour la formation :

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Public concerné :

Toute personne en relation avec des clients

Les + de la formation :

Parcours de « form'action », les stagiaires sont formés et accompagnés dans la mise en pratique immédiate de la formation dans leurs contextes professionnels
Questionnaire positionnement initial
Nombreux exercices pratiques et repris dans une dynamique de groupe positive et exigeante
Echanges de bonnes pratiques et astuces
Mise en pratique immédiate des techniques proposées
Une formation en groupe de 10 personnes au maximum

Contenu de la formation :

1/ Comprendre les moteurs de la préférence du client

Resituer sa contribution sur le parcours du client

3/ S'engager activement dans le service du client

Relier sa mission à l'ambition de l'entreprise
Tenir sa place face au client

Réussir sa relation client

Réf : COFC007

Distinguer les attentes implicites et explicites des clients Analyser le mécanisme de la satisfaction du client

De la satisfaction à la fidélité : l'enjeu de la préférence client

2/ Offrir une présence empathique à son client

Respecter les codes sociaux de l'entrée en relation

Intégrer l'impact des émotions sur la communication interpersonnelle

Apporter respect et considération au client

Développer la confiance du client au cours de l'échange.

Conduire l'entretien par étapes

4/ Influencer avec intégrité les clients

Viser des ventes et des décisions pérennes

Mettre en valeur soi, son entreprise, sa prestation de service à travers le choix des mots

Susciter l'adhésion du client par la méthode de l'argumentation structurée.

5/ Ancrer la préférence du client

Valider toujours la satisfaction des clients

Oser conseiller ses clients

Anticiper, solliciter... et savoir surprendre

Préserver la relation à long terme dans les situations délicates

Modalités et moyens pédagogiques :

Formation délivrée en présentiel ou à distance (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthodes démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en œuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs PC, tablettes, connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur.

Tarif : Consulter le catalogue de notre site web www.acco-form.fr ou sur mon compte formation