




Programme de la formation

Développer un relationnel client efficace

-  En groupe sur site
-  7 heures sur 1 jour(s)
-  Salarié en poste, Indépendant et dirigeant
-  Sur devis

Description courte

A l'issue de la formation, vous serez capable d'entretenir des relations professionnelles positives avec vos clients.

Profil des participants

Toute personne en contact avec la clientèle de l'entreprise.

6 personnes maximum.

Prérequis

Avoir déjà expérimenté la relation avec le client pendant 1 an au moins.

Objectifs

Être capable de :

- Identifier le besoin d'un client et faire en sorte d'y répondre
- Se positionner comme interlocuteur professionnel
- Gérer une situation conflictuelle avec un client

Contenu

- Qu'est ce qu'un client ?
- Comment questionner un client pour comprendre son besoin et pouvoir y répondre
- Comment écouter un client pour rendre la relation positive
- Le choix des mots
- Les biais cognitifs à gérer dans une relation client
- Les biais émotionnels à gérer dans une relation client
- Faire face à un litige
- Bonnes pratiques pour être soi-même tout en représentant l'entreprise
- Satisfaction client : comment l'identifier pour mieux l'atteindre

Pédagogie et organisation

Méthode pédagogique : échanges participatifs pour construire le savoir à partir des participants (travaux de groupe, quiz, brainstorming...), apports théoriques, jeux.

Moyens et outils : diaporama, vidéos, support stagiaire.

Toutes nos prestations peuvent être réalisées entièrement en **Français, Anglais, Allemand** ou **Espagnol**.

Mode de validation

Mise en situation donnant lieu à la remise d'une attestation individuelle de réussite.

Remise d'une attestation individuelle de présence si 100% de présence durant toute la formation.
