

SAVOIR VIVRE la RELATION CLIENT au QUOTIDIEN

PUBLIC Tout collaborateur en contact face-à-face ou téléphonique avec les clients : service commercial, qualité, comptable, marketing, administration des ventes, logistique....

OBJECTIFS Communiquer avec le client, c'est vendre une relation
Sensibiliser les stagiaires au « non-verbal », adapter son argumentation et sa communication en fonction du public. Ces 2 journées sont premièrement, basées sur l'entraînement et la répétition des exercices, puis, sur la reformulation et la synthèse des travaux des participants afin de renforcer l'acquisition des automatismes.

DURÉE 2 jours

PROGRAMME

Les enjeux de la relation client

- Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités,
- Distinguer les attentes implicites et explicites des clients,
- Comprendre leurs motivations,
- Connaître les sources d'insatisfaction et de satisfaction client,
- Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts,

Influencer avec intégrité les clients

- Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance,
- Comment gérer les obstacles de la compréhension réciproque,
- Mettre en valeur votre client,

Adopter le bon comportement dans une situation difficile

- Se servir des insatisfactions, des réclamations et des conflits,
- Détecter et analyser en finesse la source du mécontentement,
- Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème,
- Savoir dire NON et rendre le refus acceptable,

DYADE FORMATION