

## CONSOLIDER SA RELATION CLIENT ET LA PERENNISER

### CONTENU

#### 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
- Comprendre comment fidéliser le client
- Véhiculer une image positive de l'entreprise

#### Identifier les attentes des clients

- Qui sont nos clients : typologies des clients
- Quelles sont leurs attentes et leurs exigences ?
- Les ressorts de la satisfaction du client

#### Les attitudes qui font la différence

- Diagnostiquer son propre savoir-être
- Développer son sens de l'écoute et de l'empathie
- Savoir reformuler
- Inspirer confiance, rassurer
- Percevoir les besoins énoncés et les besoins cachés
- Expliquer les solutions, les valoriser
- Savoir conclure

#### Gérer les réclamations et les clients insatisfaits

- Comprendre les raisons de l'insatisfaction
- Le traitement de l'insatisfaction
- Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre
- Prévenir les litiges

### Objectifs - le participant sera capable de :

- Identifier la cible de prospection et ses pratiques
  - Analyser construire et organiser une démarche de prospection
  - Maîtriser les techniques de la prise de rendez-vous par téléphone
- Construire son argumentaire

**Durée :** 2 jour soit 14 heures

### Public :

Tout public – Personnes pouvant être amenées à gérer des clients et optimiser sa relation professionnelle.

### Méthode pédagogique :

La pédagogie est basée sur alternance d'apports théoriques, de mise en situation, d'étude et d'analyse, de phases de réflexion collectives et individuelles.

### Moyens pédagogiques :

- Salle de formation équipée de mobilier propre à la réalisation de la formation
- Tableau blanc – Paper Board
- Vidéo projecteur ou écran
- Support de cours
- Etude de cas
- Mises en situation

### Horaires

9h00 – 12h30 et 14h00 – 17h30

### Informations

#### complémentaires :

Valérie LEVADE – 05.34.28.19.01

*Cette formation ne donne pas lieu à une évaluation des acquis.*