

Les fondamentaux de la relation client

OBJECTIFS

Améliorer l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de votre entreprise
Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance
Gérer les situations difficiles dans la relation client pour fidéliser les clients.

CONTENU

1. Vos clients : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?

Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités
Comprendre leurs motivations
Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts clients
Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients
Maîtriser les enjeux de la Relation Client

2. Communiquer efficacement en face à face et au téléphone

Connaître les principes de base de la communication
Maîtriser les attitudes à adopter face au client
Se préparer avant le contact client
Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance
Savoir présenter votre entreprise
Comment questionner le client : questions ouvertes et fermées
Comment écouter activement et sécuriser le client
Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes
Savoir argumenter efficacement et convaincre le client
Communiquer une mauvaise nouvelle

3. Optimiser la relation client

Mettre en valeur votre client
Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client

4. Aborder les situations difficiles dans la relation client

Adopter le bon comportement dans une situation difficile
Prendre le recul nécessaire et dépassionner le débat
Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème
Savoir expliquer en utilisant un discours positif et "non-technique"
Reprendre efficacement une objection
Reformuler pour bien conclure
Etre solidaire des autres services tout en préservant la relation client
Savoir dire NON et rendre le refus acceptable
Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification
Gérer vos émotions et votre stress

5. Effectuer un suivi de la relation client

Etablir un suivi du client pour pérenniser la relation

Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service

Etablir un plan d'actions et informer le client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques et personnalisés par un formateur

Jeu de rôle et mise en situation

MODALITES

Présentiel

PUBLIC

Toute personne amenée à être en contact physique ou téléphonique avec un client

PRE-REQUIS

Aucun

DUREE

1 jours