

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

Durée :

2 jours soit 14 heures

Population concernée :

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

Méthodes pédagogiques

- Le stage est décomposé en objectifs illustrés par des cas pratiques.
- Chaque objectif est découpé en séquences que le formateur explique en détail.
- Les participants acquièrent maîtrise et autonomie grâce à une participation active et une pratique intensive et des jeux de rôles.
- Le formateur s'assure à chaque étape de l'atteinte des objectifs.

Moyens pédagogiques et supports

- 1 salle équipée des outils vidéo
- Support de formation

Intervenant :

Formateur spécialiste en relation client et communication

Programme de formation

Clients : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?

- Identifier les profils types de ses clients et les différentes personnalités
- Comprendre leurs motivations
- Valoriser son image et celle de son 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
- Ecouter activement et sécuriser le client
- Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes
- Argumenter efficacement et convaincre le client

Optimiser la relation client

- Mettre en valeur son client
- Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client : conseil, vente additionnelle...

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

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

Jeux de rôles et simulations

**Audit/support de cours
Assistance téléphonique
COMPRIS**

Tous nos programmes sur
www.vitformation.fr