

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.

Public concerné :

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

Pour aller plus loin, vous pouvez suivre :

Prendre la parole en public avec aisance.

Durée et prix par personne :

2 jours soit 14 heures ; 1000 € HT par personne en Inter-entreprises.

Dates et délais d'accès :

Selon planning consultable sur www.vitformation.fr; l'inscription doit être validée 24h avant le début de la session.

Modalités pédagogiques :

Formation en présentiel dans nos locaux ou à distance via Microsoft Teams.

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

Modalités d'évaluation :

Pendant la formation, le formateur valide l'atteinte des objectifs par la réalisation de cas pratiques ; après la formation : questionnaire VIT.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Contactez-nous pour que nous étudions ensemble la faisabilité de cette formation.

Moyens pédagogiques et techniques :

Groupe de travail de 8 personnes maximum ; un support d'exercices ; un support de formation.

Intervenant :

Formateur spécialiste en Relation Client et Communication ayant au moins 10 ans d'expérience en formation et praticien d'entreprise.

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

Tous nos programmes sur
www.vitformation.fr

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
- Écouter 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 : Conseils, 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

- Établir un suivi du client pour pérenniser la relation
- Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service

Jeux de rôles et simulations