

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL : GÉRER LA RELATION CLIENT AVEC EFFICACITÉ

2 jours
14 heures

Objectif professionnel : Cette formation développe l'aptitude des participants à mieux comprendre les enjeux et de l'importance de la relation client. Les participants pourront acquérir les savoir-faire et savoir-être et techniques de communication nécessaires à une relation de qualité. Faire vivre ses techniques et méthodes de fidélisation face à des situations commerciales délicates.

Objectifs pédagogiques :

Mesurer l'importance de son rôle dans la relation client

Maîtriser les règles de la communication pour fidéliser le client et personnaliser sa relation de service

Mettre en exergue sa valeur ajoutée, son produit, son entreprise

Gérer les situations délicates et traiter les objections

Toute personne exposée à une relation client quotidienne, devant fidéliser et développer une clientèle

Prérequis : Aucun.

Groupe de 4 à 10 participants

1. Les enjeux de la relation client

Estimer la valeur du client et la nécessité de le fidéliser. Impact du personnel de l'entreprise dans la qualité de la relation client. Situer sa propre mission de service dans le processus de gestion de la relation client

Modalités pédagogiques : Exposé. Travail en sous-groupes, encadré par le formateur avec outils d'analyse pour évaluer le client, définir sa mission et ses points de contact client

2. Faire émerger les attentes et les besoins du client

Les attentes du client sur le court et moyen terme. Distinguer entre client satisfait et client fidélisé. Identifier les causes de « non-fidélité » des clients. Mettre en place un système de gestion et d'exploitation de ces informations.

Techniques de communication verbale non verbale, écoute active, reformulation...

Modalités pédagogiques : Amener chaque participant à s'approprier la grille d'analyse des besoins des différentes personnes qui peuvent influencer les décisions d'achat. Techniques débriefées pour aider les participants à améliorer leur communication interpersonnelle.

3. La valeur ajoutée

Créer de la valeur ajoutée à travers son savoir-faire et son savoir-être. Identifier les composants de la valeur ajoutée de votre produit et de votre entreprise. Préparer son argumentaire de vente et de fidélisation.

Modalités pédagogiques : Exposé. Travail sur l'argumentaire à partir de grilles d'analyse

4. Gérer les objections et les situations difficiles

Anticiper et traiter les objections, choisir les techniques adaptées pour traiter les objections, savoir rebondir pour développer une relation de confiance, traiter les attitudes négatives des clients tout en désamorçant les conflits.

Modalités pédagogiques : Analyse, mise en situation, jeu de rôles et debriefing avec le formateur.

Profil des formateurs consultable sur www.managir.com

Horaires habituels de formation 9h30 – 17h30

Evaluation des compétences en début et en fin de formation. Mesure de satisfaction en fin de session.

Mesure de satisfaction du donneur d'ordre à ± 8 jours, évaluation par « Avis Vérifiés » à ± 1 mois, mesure de satisfaction et d'impact à ± 3 mois. Possibilité de questionnaire complémentaire par mail pendant 30 jours

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS
01 45 23 22 22 ou ggury@managir.com

Réf. 312-011
Version 051021