

Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75% de pratique minimum



FORMATION

MARKETING & COM
Les fondamentaux de la relation client.

PUBLIC: toute personne amenée à être en contact physique ou téléphonique avec un client

DURÉE : 1 jour
7h

Pré-requis: Sans



OBJECTIF.....

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



PROGRAMME

● 1 JOUR

Les 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

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

Présenter son entreprise

Questionner le client : questions ouvertes et fermées
Ecouter activement et sécuriser le client
Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes

Argumenter efficacement et convaincre le client
Communiquer une mauvaise nouvelle
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

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

Gestion de conflit, analyse du comportement
Analyse et étude de cas, mise en situation avec le cas de clients difficiles
Compléter la formation avec les modules e-learning offerts :
- l'écoute active, clé de la relation client
- préparer ses entretiens de prospection et de vente par téléphone



FORMATS DISPONIBLES

En direct dans nos locaux
■■■■■■■■■■□□□□

En ligne, vidéo-conférence
(Cours du soir)
■■■■■■■■■■□□□□

E-learning - Vidéo complète
en 3 modules de 2h15
■■■■■■■■■■□□□□



INSCRIPTIONS

Nous consulter pour les demandes de tarifs et prises en charge

contact@carandcom.com

06 95 59 95 42

www.carandcom.com

PRISE EN CHARGE PAR VOTRE OPCA OU PAR VOTRE CPF - NUMÉRO CENTRE DE FORMATION 72 64 03 878