

Améliorer la **RELATION** client

Connaitre les méthodes de prise de contact ainsi que la dimension comportementale pour résister à la pression constante des clients. Favoriser la posture de communicant. Deux jours pour comprendre les enjeux d'une relation client sereine, et développer les compétences

Pour adapter le programme à vos objectifs, un diagnostic et/ou QCM sera établi avant l'entrée en formation

OBJECTIFS :

Développer ses compétences en communication
Savoir s'adapter à la demande client
Gérer les degrés d'urgence et les problèmes clients

INFORMATIONS :

Durée : 2 Journées (possibilité de séquencer)

Horaires : 14 h à répartir

Prérequis : Aucun

Public visé : Tout public en relation client (Accueil, SAV, Technicien...)

Effectif : 12 personnes maxi

Lieu : Sur site ou à distance

Format : Inter ou Intra



MOYENS PEDAGOGIQUES :

Travail de groupe - Plateforme collaborative -
Expérimentation - Alternance de cours
théoriques et cas pratiques - Partages
d'expériences - Interactions individuelles -
Serious play - Ateliers créatifs

TARIF : Sur devis

Evaluation des connaissances assurée au début et tout au long de la formation par des exercices d'applications

PROGRAMME :

Comprendre les enjeux de la relation client

Valeurs et fonctionnement

Sachez ce à quoi vos clients attachent de la valeur

Prenez le temps de bien établir les relations clients

Développer mes aptitudes à communiquer

Mieux me connaître pour mieux comprendre les autres

Repérer mon mode de fonctionnement

Les différents types de communication :

verbale, non verbale, para verbale

S'approprier la communication positive

L'écoute active et les techniques de reformulation

Identifier les étapes clés de la relation client

Découvrir et recueillir les besoins, attentes et motivations

Mobiliser l'attention du client

Transformer un langage technique en langage commun

Développer un argumentaire

En s'appuyant sur les besoins identifiés

Savoir mettre en avant les points forts

Savoir rebondir

Adapter mon comportement aux situations difficiles

Faire face aux situations délicates

Anticiper les conflits pour les éviter



VOTRE CONTACT : **Pauline Puzin** – 0659191370 – pauline@kermaconcept.com

www.kermaconcept.com