

Optimiser la Relation Client

🕒 14h 🌐 Tout public ✅ Prérequis : Aucun 📄 Document transmis : Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Identifier les enjeux de son poste

Utiliser efficacement la communication par mail et par téléphone, développer l'écoute client pour augmenter la satisfaction

Gérer les situations difficiles et maintenir les objectifs de satisfaction client

CONTENU

Enjeux et impact de la relation

Identifier les caractéristiques de son poste et les enjeux qui y sont rattachés dans l'entreprise

La relation privilégiée avec le client : analyse des comportements attendus et définir l'objectif principal de cette relation

La relation avec un client

Les besoins clients : utiliser les techniques de découverte

Méthodes d'écoute active, les leviers de motivation d'un client

Utiliser une argumentation orientée satisfaction client : Présentation et utilisation de la méthode en s'appuyant sur le SONCASE

La communication

Equilibrer la relation et la production

Être empathique sans hypothéquer l'argumentation factuelle

Choisir un mode de communication : mail VS téléphone

Personnaliser la correspondance pour fidéliser le client

Repères de courtoisie envers le client

Adopter un niveau de langage pertinent

Gérer les situations délicates

Adaptation de son attitude face aux comportements

Affirmation de soi, Annonce d'une mauvaise nouvelle

Gestion des clients particuliers ou demandes spécifiques

Application des méthodes DESC : outil de médiation afin d'établir des relations positives et une communication non-violente

Création de son propre plan d'actions

MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation en présentiel ou en distanciel, en Visio avec un formateur

Suivi des actions à distance : les échanges et travaux réalisés seront en corrélation avec les objectifs pédagogiques, les séances seront notifiées auprès d'Elli'Up par le formateur, l'apprenant signera les attestations de présence correspondantes, Elli'Up est joignable par téléphone ou mail

Apports théoriques et pratiques

Travaux personnels

MATERIEL A PREVOIR

Support permettant la prise de note

MODALITE D'EVALUATION

Evaluation continue des acquis à l'oral

Formulaire d'évaluation de la formation