



Prérequis

Aucun

Public

Cette formation s'adresse aux personnes souhaitant améliorer leur relation client

Objectifs

L'objectif principal de cette formation est de transmettre par la relation, l'image d'un établissement orienté vers la satisfaction client.

Objectifs opérationnels :

Comprendre les enjeux de la qualité de la relation avec le client

Offrir à chaque client un comportement adapté à sa demande

Donner une image positive de son entreprise

Pédagogie

Pédagogie active favorisant le partage d'expériences

Débriefing orienté «bonnes pratiques» et points forts, améliorations après chaque séquence

Support de formation : documentation synthétique remise aux stagiaires sur clés USB.

Validation

Evaluation des compétences par QCM ou formulaire en ligne

Attestation de formation

AFEST

VISIO



N° déclaration
22 600 288 660

La relation client, agir sur la qualité et la satisfaction client

1 jour – 7 heures

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client
- L'image
- Le chiffre d'affaires
- La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
- Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
- Écoute : établir le contact et favoriser la confiance
- Détecter les attentes du client
- Mettre en valeur une solution
- Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
- Faire face aux situations délicates :
- Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
- Faire face aux interlocuteurs inquiets, agressifs, de mauvaise foi, ...
- Savoir refuser en préservant la relation
- Gérer un incident, une insatisfaction
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention
- Analyse et étude de cas, mise en situation avec le cas de clients difficiles.