OPTIMISER VOS RELATIONS CLIENTS

Domaine : Achats / Ventes

Réf. : 2631AV

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable de mettre en place un relationnel client pour fidéliser et remonter des besoins clients

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

LA RELATION CLIENT
-> Le rôle de la communication avec les clients

1/LA PHASE " CONTACT "
-> L'accueil
-> La création d'un climat favorable (l'empathie)
-> Les expressions et mots à proscrire

2/LA PHASE " CONNAITRE "
-> Les différents types de question
-> L'écoute active et le silence
-> La technique de la reformulation

3/LA PHASE "CONVAINCRE "
-> L'argumentaire : définition et construction
-> Fortifier un argument
-> La preuve

4/LA PHASE "CONCLUSION"
Comment prendre congé chez le client ?
Comment remonter les informations à vos collègues ?

5/LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS
-> Les 3 sortes d'objection
-> Les techniques de réfutation des objections (les 4 règles)
-> Les recommandations

6/RATTRAPER UN CLIENT
-> La réclamation
-> Comment gérer les réclamations des client

Fiche mise à jour le 23/08/2024

PUBLIC CONCERNÉ

toute personne ayant à gérer des relations clients
L accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

DURÉE ET DATES

-Durée :
2 jours soit 14 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
604€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1199€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

NOS CERTIFICATIONS

© FORCE 7 Formation / Conseil / Coaching - Tous droits de reproduction réservés - contact@force7-formation.fr