



FORMATION

DÉVELOPPEZ DES RELATIONS POSITIVES AVEC VOS CLIENTS

DURÉE
1 jour

• OBJECTIFS •

- Comprendre son rôle dans la qualité du service client
- Adapter son comportement et son mode de communication face aux clients
- Développer son état d'esprit client

• PUBLIC •

Toute personne entrant en relation avec des clients ou prospects

• PROGRAMME •

Comprendre les principes de transmission d'un message

- Les schémas de la communication orale/écrite
- La notion d'émetteur/récepteur
- Les obstacles à la communication
- Analysez votre propre mode de communication

La connaissance du client

- Vos clients : qui sont-ils ?
- La notion de parcours client
- Les attentes des clients : analyser les comportements du client

Le sens du service

- Situer son rôle et ses missions pour satisfaire le client
- S'affirmer dans son rôle : Les techniques dites assertives

Développer la relation client et la satisfaction

- Comprendre la notion de relationnel client
- Les 3 facteurs de la relation client
- Les facteurs impactant sur la satisfaction du client :
 - Savoir écouter, questionner, reformuler : quelles questions pour quel résultat
 - Acter les engagements mutuels et les suivre
 - Être proactif

• OUTILS PÉDAGOGIQUES •

- Exposé
- Travaux de groupe
- Mise en situation et jeux de rôle